



Universidad Nacional Mayor de San Marcos

Universidad del Perú. Decana de América

Dirección General de Estudios de Posgrado

Facultad de Ciencias Administrativas

Unidad de Posgrado

**El capital intelectual y su impacto en la competitividad
de las micro empresas de semielaborados de tagua de
la ciudad Manta - Ecuador**

TESIS

Para optar el Grado Académico de Doctor en Ciencias
Administrativas

AUTOR

Homero Manuel FERRIN SCHETTINI

ASESOR

Emilio Javier ROJAS VILLANUEVA

Lima, Perú

2018



Reconocimiento - No Comercial - Compartir Igual - Sin restricciones adicionales

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>

Usted puede distribuir, remezclar, retocar, y crear a partir del documento original de modo no comercial, siempre y cuando se dé crédito al autor del documento y se licencien las nuevas creaciones bajo las mismas condiciones. No se permite aplicar términos legales o medidas tecnológicas que restrinjan legalmente a otros a hacer cualquier cosa que permita esta licencia.

Referencia bibliográfica

Ferrin, H. (2018). *El capital intelectual y su impacto en la competitividad de las micro empresas de semielaborados de tagua de la ciudad Manta - Ecuador*. [Tesis de doctorado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Ciencias Administrativas, Unidad de Posgrado]. Repositorio institucional Cybertesis UNMSM.



ACTA DE SUSTENTACIÓN N° 00020-UPG-ACA-2018 PARA

OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE DOCTOR EN CIENCIAS

ADMINISTRATIVAS



461
8/2
012
En la Ciudad Universitaria, a los diecinueve días del mes de abril del año dos mil dieciocho, siendo las once y treinta horas, en el aula 307 de la sede de la Unidad de Posgrado de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos; ante el Jurado Examinador, **Presidido por el DR. LUIS FERNANDO VALERIANO ORTIZ**, e integrado por los miembros: **DR. EMILIO JAVIER ROJAS VILLANUEVA (Asesor)**, **DR. EDGAR VICENTE ARMAS (Miembro)**, **DR. NIKO CRUZ GONZALES (Miembro)** y **DRA. JUANA PATRICIA HIDALGO EURIBE (Miembro)**; el postulante al Grado Académico de Doctor en Ciencias Administrativas, don **HOMERO MANUEL FERRIN SCHETTINI**, procedió a hacer la exposición y defensa pública de su Tesis titulada: **"EL CAPITAL INTELECTUAL Y SU IMPACTO EN LA COMPETITIVIDAD DE LAS MICRO EMPRESAS DE SEMIELABORADOS DE TAGUA DE LA CIUDAD MANTA - ECUADOR"**, con el propósito de optar el Grado Académico de Doctor en Ciencias Administrativas.

Concluida la exposición y absueltas las preguntas, de acuerdo con lo establecido en el **Artículo 61°** del Reglamento para el Otorgamiento del Grado de Doctor en Ciencias Administrativas, los miembros del Jurado Examinador, procedieron a asignar la calificación siguiente:

APROBADO (14)

Acto seguido, el Presidente del Jurado recomienda a la Facultad de Ciencias Administrativas otorgar el Grado Académico de Doctor en Ciencias Administrativas, a don **HOMERO MANUEL FERRIN SCHETTINI**. Se extiende la presente Acta en cinco originales y siendo las 12:42 horas se da por concluido el Acto Académico de sustentación, firmando sus miembros en señal de conformidad.


DR. LUIS FERNANDO VALERIANO ORTIZ
PRESIDENTE


DR. EMILIO JAVIER ROJAS VILLANUEVA
ASESOR


DR. EDGAR VICENTE ARMAS
MIEMBRO


DR. NIKO CRUZ GONZALES
MIEMBRO


DRA. JUANA PATRICIA HIDALGO EURIBE
MIEMBRO

DEDICATORIA

Dedico esta Tesis con el más profundo y sincero cariño a mi esposa **ALBA ESTRELLA MENÉNDEZ MOREIRA**, pues bajo su comprensión, sacrificio y apoyo moral pude encaminarme hacia la meta del triunfo deseado. A mis hijos **TANIA MARIBEL, INDIRA PAULETTE Y MANUEL PAÚL**, que aportaron con su sacrificio indirecto.

A mis padres **ÁNGEL HOMERO FERRIN VERA Y ROSA VICTORIA SCHETTINI GARCÍA**, pues con el empuje y sacrificio de ellos pude culminar mis estudios hasta el Bachillerato.

AGRADECIMIENTO

Mi agradecimiento especial al Doctor **EMILIO JAVIER ROJAS VILLANUEVA**, quien como Tutor y Director de Tesis, con sus conocimientos y experiencias hizo posible que el presente trabajo sea realidad.

Agradezco de manera general a todas las personas que de otra forma colaboraron para la culminación de esta Tesis, en especial a los profesores quienes durante los tres años del proceso del Doctorado Internacional en Ciencias Administrativas, transmitieron sus ideas y criterios para mi formación profesional.

ÍNDICE GENERAL

	Pág.
Lista de Cuadros	I
Lista de Figuras	II
Lista de Tablas	III
Lista de Gráficos	V
Resumen	VII
Abstract	VIII
CAPÍTULO 1: INTRODUCCIÓN	01
1.1 Situación Problemática	01
1.2 Formulación del Problema	15
1.3 Justificación Teórica	17
1.4 Justificación Práctica	18
1.5 Objetivos	19
1.5.1 Objetivo General	20
1.5.2 Objetivos Específicos	20
1.6 Hipótesis	21
1.6.1 Hipótesis General	22
1.6.2 Hipótesis Específicas	22
1.6.3 Identificación de Variables	25
1.6.4 Operacionalización de Variables	26
CAPÍTULO 2: MARCO TEÓRICO	29
2.1 Marco Filosófico o Epistemológico de la Investigación	29
2.2 Antecedentes de Investigación	34
2.2.1 Capital Intelectual y Competitividad	34
2.3 Bases Teóricas	91
2.3.1 El capital intelectual y la competitividad	91

2.3.2	Definición de términos básicos	102
CAPÍTULO 3: METODOLOGÍA		105
3.1	Tipo y Diseño de Investigación	105
3.2	Unidad de Análisis	112
3.3	Población de Estudio	112
3.4	Tamaño de la Muestra	112
3.5	Selección de la Muestra	112
3.6	Técnicas de Recolección de Datos	113
CAPÍTULO 4: RESULTADOS Y DISCUSIÓN		114
4.1	Análisis, Interpretación y Discusión de Resultados	114
4.1.1	Resultados de la Encuesta	114
4.1.2	El Capital Tecnológico y la Competitividad	158
4.1.3	Capital Humano y Competitividad	161
4.1.4	Capital Organizacional y Competitividad	167
4.2	Pruebas de Hipótesis	169
CONCLUSIONES		179
RECOMENDACIONES		180
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS		182
ANEXOS		186

LISTA DE CUADROS

Cuadro 1	Clasificación de las PYMES en el Ecuador	4
Cuadro 2	Disposiciones Fundamentales de las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas	4
Cuadro 3	Matriz de Indicadores que Reflejan la Relación entre el Capital Intelectual y la Competitividad	115
Cuadro 4	Indicadores de la Dimensión del Capital Humano	116
Cuadro 5	Indicadores de la Dimensión del Capital Tecnológico	117
Cuadro 6	Indicadores de la Dimensión del Capital Organizacional	118
Cuadro 7	Dimensiones del Capital Intelectual	119
Cuadro 8	Dimensiones de la Competitividad	120

LISTA DE FIGURAS

<i>Figura 1</i>	Número Pequeñas y Medianas Industrias por Provincia	5
<i>Figura 2</i>	Objetivos de la Tesis	19

LISTA DE TABLAS

Tabla 1	Evolución del Capital Intelectual	30
Tabla 2	Clasificación del Capital Humano	79
Tabla 3	Nivel educativo de los trabajadores	122
Tabla 4	Estudios actuales	123
Tabla 5	Cursos de preparación al ingreso en la organización	124
Tabla 6	Nombre del cargo que ocupa	125
Tabla 7	Tiempo que lleva en el cargo	126
Tabla 8	Número de cursos recibidos por parte de la organización	127
Tabla 9	Tipo de curso recibido	128
Tabla 10	¿Quién imparte los cursos?	129
Tabla 11	Importancia de recibir capacitaciones	130
Tabla 12	Motivo del curso/taller	131
Tabla 13	Aspecto de ayuda del curso	132
Tabla 14	Requerimiento de actualización	133
Tabla 15	Retroalimentación de misión, visión y objetivos	134
Tabla 16	Factores para el incremento de producción	135
Tabla 17	Conocimiento requerido para el desempeño de funciones	136
Tabla 18	Participación para el mejoramiento del trabajo	137
Tabla 19	Facilidades en la implementación de nuevas disposiciones	138
Tabla 20	Manejo de información	139
Tabla 21	Número de computadoras en el departamento	140
Tabla 22	Uso de red	141
Tabla 23	Diagrama de procedimientos	142
Tabla 24	Máquinas para el desempeño de actividades	143
Tabla 25	Líneas telefónicas con las que cuenta	144
Tabla 26	Confianza por parte del jefe	145
Tabla 27	Trato otorgado por sus compañeros	146
Tabla 28	Seguridad para el desempeño de actividades	147
Tabla 29	Conocimientos del jefe en resolución de problemas	148
Tabla 30	Responsabilidad que asume en la empresa	149

Tabla 31	Situación respecto a programas o proyectos desarrollados	150
Tabla 32	Frecuencia de reuniones para trabajo en equipo	151
Tabla 33	Desarrollo de planes o programas	152
Tabla 34	Cumplimiento de objetivos	153
Tabla 35	Respuesta al nuevo entorno empresarial	154
Tabla 36	Elemento para la transformación	155
Tabla 37	Mecanización del proceso productivo	156
Tabla 38	Departamento de mercadotecnia	157
Tabla 39	Máquinas para el desempeño de actividades	158
Tabla 40	Número de líneas telefónicas	159
Tabla 41	Número de computadoras en el departamento	160
Tabla 42	Nivel educativo/Respuesta al nuevo entorno empresarial	161
Tabla 43	Tipo de curso recibido/Factores para el incremento de producción	162
Tabla 44	Importancia de recibir capacitaciones/Cumplimiento de objetivos	163
Tabla 45	Motivo del curso/Elemento para la transformación	164
Tabla 46	Participación mejoramiento trabajo/Cumplimiento de objetivos	165
Tabla 47	Facilidades implementación nuevas disposiciones/Respuestas al nuevo entorno económico	166
Tabla 48	Confianza por parte del jefe/Situación respecto a programas o proyectos	167
Tabla 49	Trato otorgado por sus compañeros/Elemento para la transformación	168

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1	Nivel educativo	122
Gráfico 2	¿Actualmente se encuentra estudiando?	123
Gráfico 3	¿Al ingresar a la organización se le otorgó curso de preparación?	124
Gráfico 4	Nombre del cargo	125
Gráfico 5	Tiempo de estar en el cargo	126
Gráfico 6	Número de cursos recibidos por parte de la organización	127
Gráfico 7	Tipos de cursos recibidos	128
Gráfico 8	En caso de recibir cursos ¿Quién los imparte?	129
Gráfico 9	¿Por qué considera importante recibir algún tipo de capacitación?	130
Gráfico 10	En caso recibir curso/taller ¿Cuál fue el motivo?	131
Gráfico 11	¿En qué aspecto ayuda más los cursos que ha recibido?	132
Gráfico 12	¿El trabajo que desempeña requiere cursos de actualización?	133
Gráfico 13	Existe retroalimentación de la misión, visión y objetivos	134
Gráfico 14	¿Cuál de las siguientes opciones incrementa la producción?	135
Gráfico 15	¿Qué tipo de conocimiento es el requerido?	136
Gráfico 16	¿Cómo participa en el mejoramiento del trabajo?	137
Gráfico 17	¿Qué facilidades le otorgan para implementar disposiciones?	138
Gráfico 18	Manejo de la información	139
Gráfico 19	¿Cuántas computadoras tiene en su departamento?	140
Gráfico 20	¿Utiliza la red para poder eficientizar su trabajo?	141
Gráfico 21	¿Existen diagramas de procedimientos?	142
Gráfico 22	¿Maneja usted alguna máquina?	143
Gráfico 23	¿Con cuántas líneas telefónicas cuenta?	144
Gráfico 24	¿En qué proporción su jefe le otorga confianza?	145
Gráfico 25	¿Cómo considera el trato que le otorgan sus compañeros?	146
Gráfico 26	¿Cómo considera su seguridad en sus actividades?	147
Gráfico 27	¿Cómo son los conocimientos de su jefe para resolver problemas?	148
Gráfico 28	Responsabilidad que asume en la empresa	149
Gráfico 29	¿Situación de la organización respecto a programas y proyectos?	150
Gráfico 30	¿Con qué frecuencia se reúne para trabajar en equipo?	151

Gráfico 31	¿Quién desarrolla los planes o programas en la organización?	152
Gráfico 32	¿Por qué considera que los objetivos no se cumplen?	153
Gráfico 33	¿Cómo responde la organización al entorno económico?	154
Gráfico 34	¿Cuál considera el elemento para la transformación?	155
Gráfico 35	Porcentaje se encuentra mecanizado el proceso productivo	156
Gráfico 36	¿Cuenta con un departamento de mercadotecnia?	157
Gráfico 37	Mecanización del proceso y manejo de tipo de máquina	158
Gráfico 38	Número líneas telefónicas/Cumplimiento de objetivos	159
Gráfico 39	Número computadoras/Velocidad entrega producto o pedido	160
Gráfico 40	¿Qué nivel educativo tiene?	161
Gráfico 41	Tipo de curso recibido	162
Gráfico 42	Importancia de recibir capacitación/Cumplimiento de objetivos	163
Gráfico 43	Motivo curso/taller/Elemento para la transformación	164
Gráfico 44	Participación mejoramiento trabajo/Cumplimiento objetivos	165
Gráfico 45	Facilidades para nuevas disposiciones/Respuesta entorno	166
Gráfico 46	Confianza por parte jefe/Situación respecto a programas	167
Gráfico 47	Trato otorgado por compañeros/Elemento para transformación	168

RESUMEN

Las micro y pequeñas empresas son base fundamental para la economía y desarrollo de un país; y, juegan un rol importante como ejes de un sistema productivo, flexible y articulado en la mayoría de países desarrollados. Las micro y pequeñas empresas cumplen un rol importante en la economía ecuatoriana.

Por lo tanto esta investigación tiene como objetivo fundamental identificar la correlación entre el capital intelectual y la competitividad en las micro empresas del sector industrial de los semielaborados de la tagua en la ciudad de Manta, Ecuador, el mismo que está justificado dada su viabilidad como una herramienta que conceptúa y estructura el modo de cómo organizar y administrar el capital intelectual con respecto al fortalecimiento de la competitividad de las micro empresas del sector industrial de los semielaborados de la tagua en la ciudad de Manta, Ecuador.

Para la presente investigación y con el propósito de cumplir con sus objetivos, nos apoyamos en una investigación de campo, obteniendo la información directamente de las fuentes donde acontecen (datos primarios), propietarios de las micro empresas del sector industrial de los semielaborados de la tagua en la ciudad de Manta, Ecuador.

PALABRAS CLAVES: COMPETITIVIDAD – CAPITAL INTELECTUAL – MICROEMPRESA – PEQUEÑA EMPRESA – ORGANIZAR – ADMINISTRAR

ABSTRACT

Micro and small enterprises are fundamental bases for the economy and development of a country; And, play an important role as axes of a productive system, flexible and articulated in most developed countries. Micro and small companies play an important role in the Ecuadorian economy.

Therefore, this research has as main objective to identify the correlation between the intellectual capital and the competitiveness in the micro enterprises of the industrial sector of the semi-elaborated of the tagua in the city of Manta, Ecuador, the same one that is justified given its viability as a tool that conceptualizes and structures how to organize and manage intellectual capital with respect to strengthening the competitiveness of micro enterprises in the industrial sector of tagua semifinished in the city of Manta, Ecuador.

For this research, in order to meet their goals, we rely on field research, obtaining information directly from sources which occur (primary data), owners of micromanagers of small companies in the industrial sector semi-finished tagua in the city of Manta, Ecuador.

KEYWORDS: COMPETITIVENESS - INTELLECTUAL CAPITAL - MICROENTERPRISE - SMALL BUSINESS - ORGANIZE - MANAGE

CAPÍTULO 1: INTRODUCCIÓN

En este capítulo se parte del análisis del problema que afectan a las micro empresas del sector industrial de los semielaborados de tagua en la ciudad de Manta, Ecuador; direccionada en dos líneas de investigación, una que hace referencia a la competitividad y otra que se centra en la formación del capital intelectual.

A continuación en base a la problemática descrita, planteamos las preguntas de formulación del problema, como se relaciona la competitividad y el capital intelectual.

Seguidamente justificamos nuestra investigación direccionada a las del sector industrial de los semielaborados de tagua en la ciudad de Manta, Ecuador.

Así mismo, mencionamos los objetivos generales y específicos de nuestro trabajo y que corresponden a la línea de investigación antes mencionada.

1.1. Situación Problemática

Las Micro y Pequeñas Empresas (MYPES) son esenciales para el crecimiento económico y la creación de empleos en los países, es por eso que muchos gobiernos (Ecuador incluido) e instituciones privadas han enfocado sus esfuerzos para estudiar y encontrar los mecanismos más idóneos para sacar adelante este renglón de la economía.

El sector de las Micro y Pequeñas Empresas en Ecuador constituyen un importante aporte a la dinámica de la economía nacional, por ello es fundamental implementar acciones encaminadas a mejorar su competitividad y el capital intelectual, incrementar su participación en el comercio nacional e internacional, promocionando el desarrollo de mecanismos que permitan la transferencia y uso de tecnologías en estas empresas.

En la actualidad nos encontramos frente a un mundo cambiante debido a la globalización, lo cual ha producido importantes cambios en el entorno competitivo a nivel de nuestro país, obligando a las empresas o pequeños negocios a usar un enfoque más profundo de mercadeo para penetrar en el mercado local como también al internacional.

Las micro y pequeñas empresas (MYPES) enfrentan el desafío que supone mejorar la competitividad y la gestión del capital intelectual, experimentan problemas que limitan su capacidad de aprovechar las oportunidades que ofrece el capital intelectual (Trujano, 2005).

La competitividad consiste básicamente en planificar estratégicamente los procesos y productos al considerar, por un lado, las necesidades de los clientes o del mercado y, por otro lado, las fortalezas y ventajas de la empresa respecto a los competidores. Dentro de una empresa o negocio, el capital intelectual es el conocimiento intelectual de esa organización, la información intangible (que no es visible, y por tanto, no está recogida en ninguna parte) que posee y puede producir valor (Ruiz, 2003).

El capital intelectual de una organización de cualquier tipo, se considera como información intangible; es decir, que no es visible, es el conocimiento intelectual que apoya y genera valor lo que hace más competitiva a la empresa u organización.

La mayor parte de las MYPES están amenazadas a no sobrevivir ante el fuerte aumento de los niveles de competencia global, presentan fallas en cuanto al capital humano y organizacional. A estas carencias viene a añadirse el difícil acceso de las MYPES a un servicio de mano de obra calificada, adaptado a su tamaño y sus necesidades (Armestar, 2011).

Las MYPES, carecen de estrategias para enfrentar la competencia global, y no se obligan a desarrollar e implantar programas para ser competitivas; y fundamentalmente no fortalecen el capital intelectual. La competitividad y el capital

intelectual son elementos que asociados influyen en lo económico y competitivo de una empresa. (Grupo Sodercan, 2010).

El valor de un negocio se mueve cada vez más de los activos fijos a los intangibles, como marcas, patentes, franquicias, software, programas de investigación, ideas, experiencia y capital intelectual. Actualmente hay interés en las compañías en medir este activo, que contribuye a crear una brecha cada vez más grande entre el valor contable y el valor del mercado.

Se necesita cambiar el concepto de reverencia por lo grande y comprender y aceptar lo que las investigaciones recientes están demostrando, tanto en Latinoamérica como en países desarrollados: (a) los negocios jóvenes y pequeños generan más empleos que los negocios grandes y viejos; (b) los negocios pequeños innovan y producen más avances tecnológicos que los grandes; (c) los negocios pequeños son más resistentes a cambios ambientales; (d) los negocios pequeños son lugares interesantes para los profesionales y el reto intelectual en un negocio pequeño es mayor que en una empresa grande; y (e) las empresas pequeñas están innovando, las empresas grandes están adquiriendo (Taylor, 1997).

Las principales características de las MYPES del Ecuador, presentamos las siguientes:

Cuadro 1

Clasificación de las PYMES en Ecuador

Sector	Número Empresas	Promedio Empleados por Empresa	Total Trabajadores
PYMES	15.000	22	330.000
Artesanías	200.000	3	600.000
Microempresas	252.000	3	756.000
TOTAL	467.000		1'686.000

Nota: Seminario - Taller: Mecanismos de Promoción de Exportaciones para las Pequeñas y Medianas Empresas en los países de la ALADI.

Cuadro 2

Disposiciones fundamentales de las micro, pequeñas y medianas empresas

	Micro	Pequeñas	Medianas	Grandes
Números Empleados	1 - 9	Hasta 49	50 - 199	Mayor o igual a 200
Valor bruto de ventas anuales	100.000	Hasta 1'000.000	1'000.001 a 5'000.000	Mayor 5'000.000
Valor activos totales	Menor a 100.000	De 100.000 hasta 750.000	750.001 a 4'000.000	Mayor 4'000.000

Nota. Proyecto de Ley PYMES y Proyecto de Estatuto Andino para las MIPYMES.

Las micro y pequeñas empresas son base fundamental para la economía y desarrollo de un país, y sus características de acuerdo al número de trabajadores, al valor bruto de ventas y activos totales.

En esta tesis se presenta como objeto de la investigación a las micro y pequeñas empresas relacionadas con el sector primario de los Semielaborados de Tagua en la ciudad de Manta, Ecuador.

El ámbito geográfico de estas empresas se concentra en las provincias de mayor desarrollo: en Pichincha y Guayas se asientan el 64.4% de los establecimientos; en Azuay, Manabí y Tungurahua el 20%; y el restante 15.6% corresponde a 17 provincias restantes (Ver Figura 1).

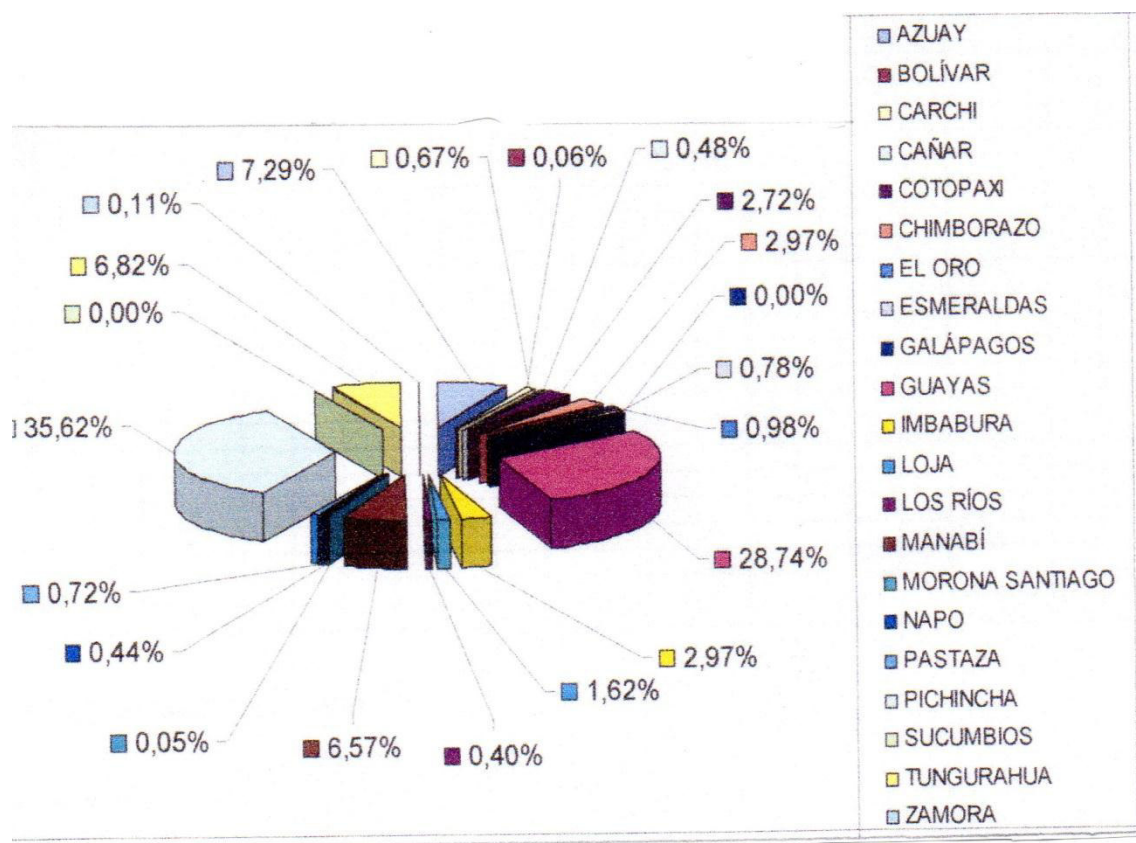


Figura 1. Número Pequeñas y Medianas Industrias por Provincia

Nota. Diagnóstico de la PYMIS-MIC

El desarrollo del Ecuador pasa vertebralmente por las MYPES, pero éstas, encuentran obstáculos para ser competitivas, como: (a) débil política estatal de transparencia en las transacciones económicas y la utilización del poder a favor del bien común y no en provecho personal; (b) falta de cooperación del sector privado; (c) presencia sostenida de una débil política educacional, tanto básica como laboral, técnica y profesional; (d) políticas generales a nivel nacional que afectan directamente a las MYPES por su mera inserción en la vida nacional (políticas de corte macroeconómica y los procesos de reforma estructural que están siendo ejecutados en América Latina); (e) poca promoción de servicios financieros completos a las MYPES mediante programas focalizados, a tasas reales competitivas de mercado; y (f) poca asistencia técnica, capacitación laboral y empresarial.

En este contexto existe la oportunidad de estudiar el capital intelectual y su impacto en la competitividad de las micro empresas de semielaborados de tagua en Manta - Ecuador, ya que es el valor agregado del recurso humano lo que fortalecería a estas micro empresas y tendría un efecto multiplicador en el país al mantener ocupado un alto porcentaje del recurso humano.

Estas micro empresas de semielaborados de tagua dependen exclusivamente de un producto natural que se lo conoce como tagua o como marfil vegetal por su color y dureza.

La palmera de tagua, tiene como nombre científico *Phitelephas Aequatorialis* y su hábitat es silvestre, crece en los bosques húmedos tropicales de la región del Pacífico, especialmente en Panamá, Colombia y Ecuador.

A continuación se presentan unas fotos del hábitat silvestre de la palma de tagua y de su fruto la semilla de tagua (entera).



Palmera de tagua







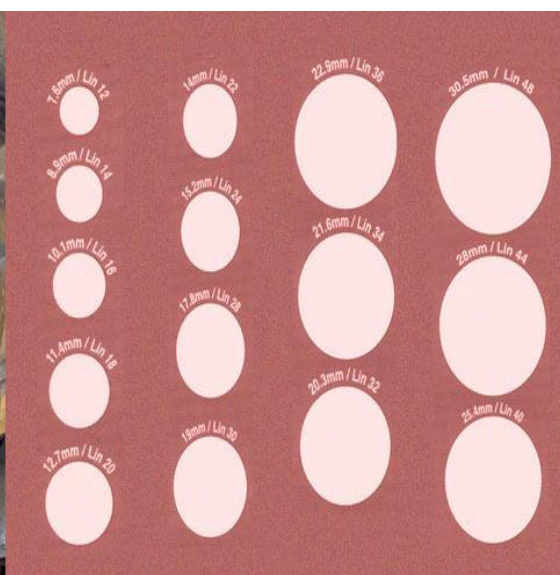








Animelas de Tagua

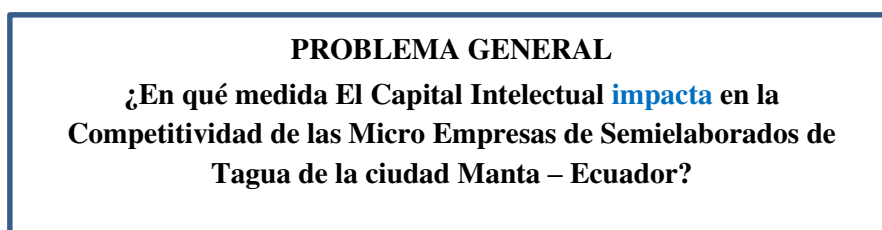


1.2. Formulación del Problema

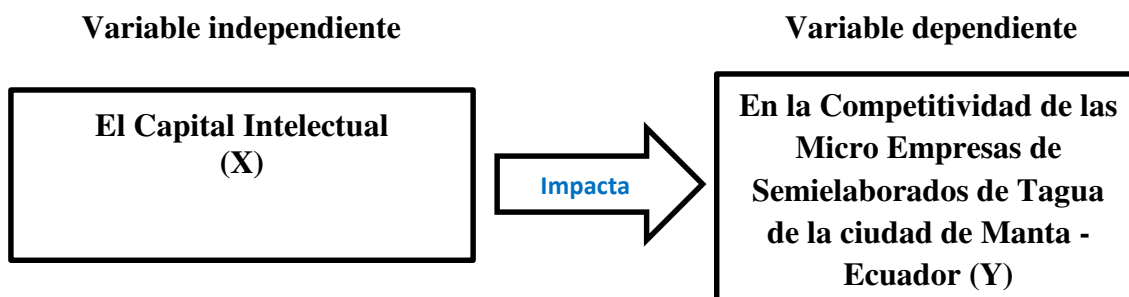
A) Formulación de los problemas de investigación¹

PROBLEMA GENERAL

El problema general se deduce de manera directa y simple del título de la tesis.



Donde las variables son las siguientes:



¹ Según Kerlinger y Lee (2002: 23) Un problema de investigación tiene las siguientes características:

- a) Debe expresar la relación entre dos o más variables.
- b) Debe ser expresado de manera clara y sin ambigüedades, en forma de pregunta.
- c) Su enunciado debe implicar la posibilidad de ser sometido a prueba empírica.

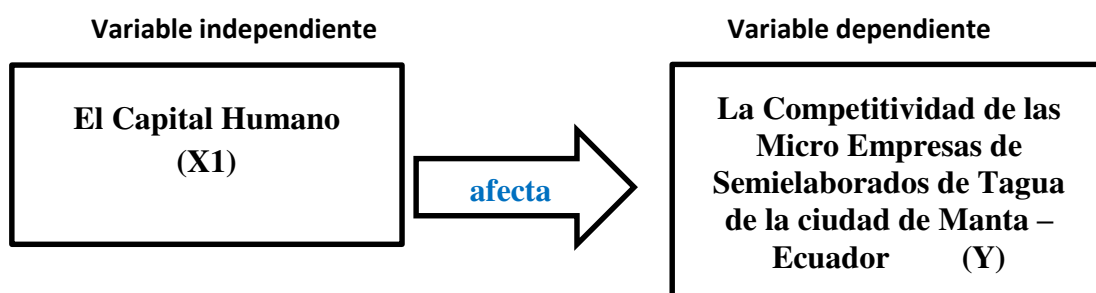
Siguiendo las pautas mencionadas, a continuación se enunciarán los problemas de investigación para la tesis a desarrollar.

PROBLEMAS ESPECIFICOS²

PRIMER PROBLEMA ESPECÍFICO

¿De qué manera el Capital Humano **afecta** a la Competitividad de las Micro Empresas de Semielaborados de Tagua de la ciudad de Manta - Ecuador?

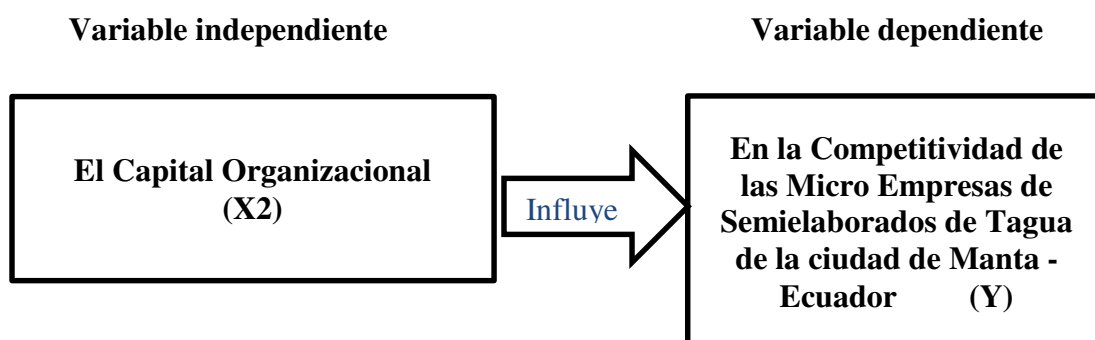
Dónde las variables son:



SEGUNDO PROBLEMA ESPECÍFICO

¿En qué medida el Capital Organizacional **influye** en la Competitividad de las Micro Empresas de Semielaborados de Tagua de la ciudad de Manta - Ecuador?

Dónde las variables son:



TERCER PROBLEMA ESPECÍFICO

¿De qué manera el Capital Tecnológico **incide en la Competitividad de las Micro Empresas de Semielaborados de Tagua de la ciudad de Manta - Ecuador?**

Dónde las variables son

Variable independiente

**El Capital Tecnológico
(X3)**

Variable dependiente

Incide

En la Competitividad de las Micro Empresas de Semielaborados de Tagua de la ciudad de Manta - Ecuador (Y)

²Los problemas específicos se obtienen relacionando cada uno de los **Indicadores de la variable independiente** (X) del problema general **con la variable dependiente** (Y) del problema general. Hay que tener presente que, como los indicadores de la Variable (X) son dos, entonces también habrá dos problemas específicos, los cuales se enuncian a continuación.

1.3. Justificación Teórica

La justificación teórica está apalancada con la investigación del sector de la industria de los semielaborados de la tagua en la ciudad de Manta.

El capital intelectual es un concepto sobre el cual el interés de las empresas ha crecido rápidamente en los últimos años.

El concepto de capital intelectual ha sido utilizado en la literatura académica hace muchos años; sin embargo, no es hasta épocas recientes cuando se generaliza para hacer referencia a todos los activos intangibles.

En el desarrollo de esta investigación teórica se visualiza un conjunto de teorías que afirman un modelo de competitividad influenciado por el capital intelectual, que

fortalece a los micro empresarios e incentivan a los empleados y los compromete con su participación a fortalecer el desarrollo de la empresa y a ser más competitiva.

El sector de las Micro Empresas en Ecuador constituyen un importante aporte a la dinámica de la economía nacional, por ello es fundamental implementar acciones encaminadas a mejorar su competitividad y el capital intelectual, incrementar su participación en el comercio nacional e internacional, promocionando el desarrollo de mecanismos que permitan la transferencia y uso de tecnologías en estas empresas; por lo tanto, nuestra investigación aportará en términos teóricos información con respecto a la incidencia del capital intelectual en la competitividad de las micro empresas del sector de la industria de los semielaborados de la tagua en la ciudad de Manta, Ecuador; información que servirá de referencia para futuras investigaciones relacionadas con la temática planteada.

La investigación que se efectuará, para probar si la variable **“El Capital Intelectual”** influye en la variable **“en la Competitividad de las Micro Empresas de Semielaborados de Tagua”** de la ciudad de Manta - Ecuador, tiene importancia, porque se trata de contribuir a la tarea de mejorar la calidad de la vida, porque habiendo plaza de trabajo el índice de desempleo tendría una tendencia a la baja como lo desea el gobierno de turno a través de su programa del “Buen vivir”

1.4. Justificación Práctica

Esta investigación se justifica dada la importancia de las micro empresas tanto para la economía del Ecuador, como para la ciudad de Manta, Provincia de Manabí.

El capital intelectual, el mismo que hace referencia a todos los activos intangibles, en la actualidad resultan de gran valía para las micro empresas; y, hoy existen herramientas que permiten medir su valor.

De igual manera la competitividad y el capital intelectual como recursos estratégicos fortalecen a las micro empresas del sector industria de los semielaborados de la tagua en la ciudad de Manta, Ecuador.

En el desarrollo de esta investigación se visualiza un conjunto de teorías que afirman un modelo de competitividad influenciado por el capital intelectual, que fortalece a los micro empresarios e incentivan a los empleados y los compromete con su participación a fortalecer el desarrollo de la empresa y a ser más competitiva; por lo tanto, la investigación documentada con respecto a la influencia del capital intelectual en el fortalecimiento de la competitividad de las micro empresas, será un apoyo para los propietarios de las micro empresas del sector industrial de los semielaborados de tagua de la ciudad de Manta, Ecuador.

1.5. Objetivos

OBJETIVO DE LA TESIS



Figura 2 **Objetivos de la Tesis.**

Elaboración propia

OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

Los Objetivos de la investigación son las aspiraciones que deben materializarse cuando la tesis esté terminada. Estas aspiraciones no pueden ser otras que demostrar que las variables independientes contenidas en los problemas de investigación influyen en la variable dependiente.

A continuación se presentan los objetivos de la Investigación.

1.5.1. Objetivo General

Probar de qué manera el Capital Intelectual **impacta** en la Competitividad de las Micro Empresas de Semielaborados de Tagua de la ciudad de Manta - Ecuador

1.5.2. Objetivos Específicos

PRIMER OBJETIVO ESPECÍFICO (se obtiene del Primer Problema Específico)

Determinar de qué manera el Capital Humano **afecta** a la Competitividad de las Micro Empresas de Semielaborados de Tagua de la ciudad de Manta - Ecuador

SEGUNDO OBJETIVO ESPECÍFICO (se obtiene del segundo Problema Específico)

Probar que el Capital Organizacional **influye** en la Competitividad de las Micro Empresas de Semielaborados de Tagua en Manta - Ecuador

TERCER OBJETIVO ESPECÍFICO (se obtiene del segundo Problema Específico)

Verificar que el Capital Tecnológico **incide** en la Competitividad de las Micro Empresas de Semielaborados de Tagua de la ciudad de Manta - Ecuador

1.6. Hipótesis

Según Hernández Sampieri (2006: 121 y ss), las hipótesis de investigación son las respuestas provisionales a los problemas de investigación, que deben ser sometidas a prueba para saber si son verdaderas o falsas, con cierto grado de significación o error. Las hipótesis se expresan en sentido afirmativo y se transforman en hipótesis estadísticas, para lo cual se escriben las dos alternativas; Hipótesis Nula (H_0) y la Hipótesis Alternativa (H_1).

Las hipótesis planteadas en la tesis se probarán mediante el uso de instrumental estadístico y de la Econometría. Esta metodología es poco usada en nuestro país, a pesar que en otras realidades su uso es común, tanto en las disciplinas económicas como en las demás ciencias sociales.

La metodología de tipo cuantitativo es útil, no solo para la prueba de las hipótesis, sino también para encontrar la ley matemática que rige la relación entre las variables independientes y las variables dependientes contenidas en cada una de las hipótesis.

A continuación, se plantearán las hipótesis de la tesis a desarrollar.

1.6.1. Hipótesis General

HIPOTESIS GENERAL

El Capital Intelectual **impacta en la Competitividad de las Micro Empresas de Semielaborados de Tagua de la ciudad de Manta - Ecuador**

Que se transforma en la Hipótesis Estadística General siguiente.

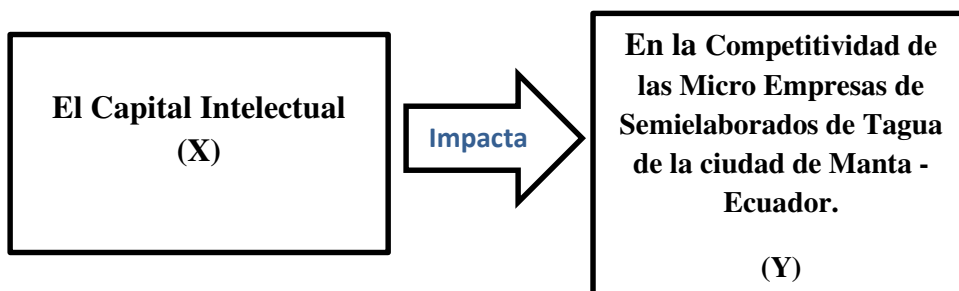
H_0 : El Capital intelectual **NO **impacta** en la Competitividad de las Micro Empresas de Semielaborados de Tagua de la ciudad de Manta - Ecuador.**

H_1 : El Capital Intelectual **SI **impacta** en la Competitividad de las Micro Empresas de Semielaborados de Tagua de la ciudad de Manta - Ecuador.**

Donde las variables son:

Variable Independiente

Variable Dependiente



1.6.2. Hipótesis Específicas

PRIMERA HIPOTESIS ESPECÍFICA

Es la respuesta al Primer Problema Específico.

El Capital Humano **afecta a la Competitividad de las Micro Empresas de Semielaborados de Tagua de la ciudad de Manta - Ecuador.**

Que se transforma en la Hipótesis Estadística siguiente.

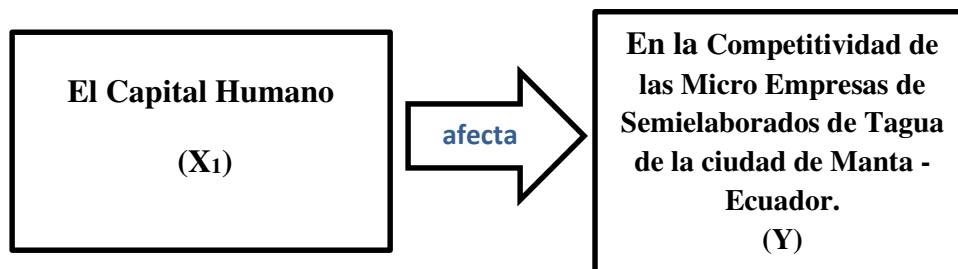
H_0 : El Capital Humano NO **afecta a la Competitividad de las Micro Empresas de Semielaborados de Tagua de la ciudad de Manta - Ecuador.**

H_1 : El Capital Humano SI **afecta a la Competitividad de las Micro Empresas de Semielaborados de Tagua de la ciudad de Manta - Ecuador.**

Donde las variables son:

Variable Independiente

Variable Dependiente



SEGUNDA HIPOTESIS ESPECÍFICA

Que es la respuesta al Segundo Problema Específico

El Capital Organizacional **influye en la Competitividad de las Micro Empresas de Semielaborados de Tagua de la ciudad de Manta - Ecuador.**

Que se transforma en la Hipótesis Estadística siguiente.

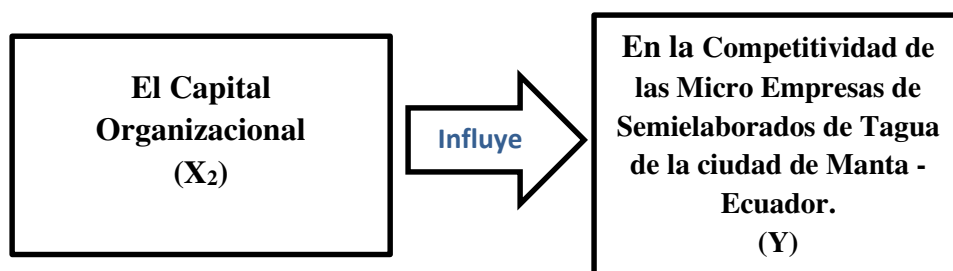
H_0 : El Capital Organizacional NO **influye en la Competitividad de las Micro Empresas de Semielaborados de Tagua de la ciudad de Manta - Ecuador.**

H_1 : El Capital Organizacional SI **influye en la Competitividad de las Micro Empresas de Semielaborados de Tagua de la ciudad de Manta - Ecuador.**

Donde las variables son:

Variable Independiente

Variable Dependiente



TERCERA HIPOTESIS ESPECÍFICA

Que es la respuesta al Tercer Problema Específico

El Capital Tecnológico *incide* en la Competitividad de las Micro Empresas de Semi-elaborados de Tagua de la ciudad de Manta - Ecuador.

Que se transforma en la Hipótesis Estadística siguiente.

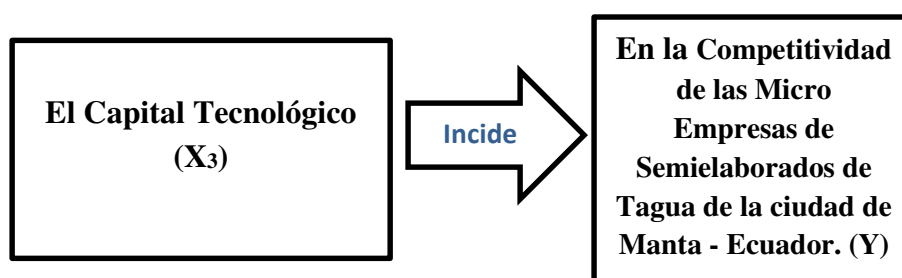
H₀ : El Capital Tecnológico NO *incide* en la Competitividad de las Micro Empresas de Semi-elaborados de Tagua de la ciudad de Manta - Ecuador.

H₁ : El Capital Tecnológico SI *incide* en la Competitividad de las Micro Empresas de Semi-elaborados de Tagua de la ciudad de Manta - Ecuador.

Donde las variables son:

Variable Independiente

Variable Dependiente



1.6.3 Identificación de las variables

VARIABLES

Las variables son presentaciones de los conceptos de la investigación. Éstas son necesarias para pasar de la etapa conceptual de la investigación (marco conceptual) a la etapa empírica, por lo tanto, los conceptos se convertirán en variables (Namakforoosh, 1999).

Al convertirse los conceptos en variables es importante, entonces, hacer una distribución analítica entre variables dependientes y variables independientes que son la tipología de variables que describen a una investigación no experimental.

IDENTIFICACIÓN DE LA VARIABLE DEPENDIENTE E INDEPENDIENTE

La variable que se desea explicar se considera variable dependiente, mientras que, la variable que se espera que explique el cambio de la variable dependiente es referida como variable independiente. Se supone que la variable independiente causará cambios en los valores de la variable dependiente; es decir, la variable dependiente es el resultado esperado de las variables independientes (Álvarez-Gayou, 2004).

La distinción entre las variables dependientes e independientes es netamente analítico y está basada en los objetivos de la investigación. Por esta razón se determina:

VARIABLES INDEPENDIENTES DE LA INVESTIGACIÓN: Capital intelectual (capital humano, capital tecnológico y capital organizativo) de las micro y pequeñas empresas en Manta.

Variable dependiente de la investigación: Competitividad de las micro y pequeñas empresas en Manta, Ecuador.

1.6.4 Operacionalización de las variables

A. PROPUESTA DE VARIABLES

Según Kerlinger y Lee (2002: 36 y ss.), una variable es una propiedad, una característica o un atributo de un objeto, de un ser o de un ente, al que se le asignan valores o números y que se representa por una letra. Las variables fundamentales que intervienen en la tesis son:

1. La variable independiente: **“El Capital Intelectual” (X).**
2. La variable Dependiente: **“La Competitividad de las Micro Empresas de Semielaborados de Tagua de la ciudad de Manta - Ecuador” (Y)**

B. CLASIFICACION Y DEFINICIÓN DE VARIABLES

Las variables (X) y (Y) son **variables cualitativas** y, en consecuencia, para medirlas deben usarse **Indicadores**, es decir, constructos que se miden directamente o mediante una fórmula.

Según Kerlinger y Lee (2002; 38) Toda variable tiene dos definiciones: **Definición Conceptual** (decir el significado de la variable, como se hace en un diccionario) y **Definición Operativa** (decir cómo se mide dicha variable). A continuación, se procederá definir las variables (X) y (Y).

1. Variable Independiente (X): **El Capital Intelectual**

a) **Definición conceptual:** "El Capital Intelectual: Se ha definido como el conocimiento, habilidades, competencias y demás atributos de los individuos que son relevantes para las actividades laborales y económicas.

La gestión de este activo se concentra básicamente en crear, conseguir y gestionar eficazmente todos aquellos activos intelectuales necesarios para alcanzar los objetivos de la empresa y llevar a término con éxito sus estrategias.

b) **Definición Operativa:** Por otro lado se refiere más bien a los aspectos tácticos y operacionales, es también más detallada y se centra en facilitar y gestionar las actividades relacionadas con el conocimiento, tales como su creación, captura, transformación y uso; su función consiste en:

- Planificar,
- poner en marcha.
- Operar y controlar todas las actividades y programas relacionados con el conocimiento que requiere una gestión eficaz del capital intelectual.

2. Variable Dependiente (Y): **“Competitividad de las Micro Empresas de Semielaborados de Tagua de la ciudad de Manta - Ecuador”**

a) **Definición Conceptual:**

La micro empresa es la organización económica administrada por personas emprendedoras que aplica autogestión y se adaptan al medio en que se desenvuelven. Hasta el momento, el desarrollo de la micro empresa en Ecuador se ha caracterizado por una gran diversidad de iniciativas realizadas por una pluralidad de actores. Sin embargo, a pesar que la demanda por servicios de apoyo y desarrollo crece a medida que la micro empresa expande su importancia en la economía del país, los programas para la promoción del sector adolecen de problemas de concepción, implementación y ejecución. Esta responsabilidad afecta tanto a las instituciones públicas como a las

privadas, cooperación internacional y gremiales involucradas en el desarrollo del sector.

b) Definición Operacional

Se refiere a la actividad o actividades que desarrollan las micro empresas mediante esfuerzos de cooperación en procesos de producción y mercado con el objetivo de optimizar sus resultados y se medirá a través del tipo de actividad desarrollada y los resultados obtenidos tras la actividad para producir y para mercado.

CAPÍTULO 2: MARCO TEÓRICO

El marco teórico se direcciona con el objetivo general de la investigación que identifica y prioriza las variables o factores de éxitos relacionados con la competitividad y el capital intelectual de las micro empresas. Se revisa bibliografía buscando dar respuestas sobre la competitividad de las micro empresas que defina los aspectos histórico-económicos en los niveles de las micro y pequeñas empresas, se abordan las consecuencias de la competitividad y el capital intelectual.

2.1. Marco Filosófico o Epistemológico de la Investigación

Entendiendo por epistemología la reflexión sobre los fundamentos y métodos del conocimiento científico (García, 1997), y a la epistemología de la competitividad y el capital intelectual como la reflexión sobre el saber y quehacer de estos conceptos, el propósito de esta sección es llevar a cabo una presentación general sobre: 1) la importancia de la epistemología de la competitividad y el capital intelectual, pues en la actualidad estos conceptos del saber humano se perfilan como una de las bases de conocimiento más complejas y llenas de desafíos, para responder a las exigencias del nuevo orden mundial y de los negocios, en la búsqueda de un desarrollo integral de la sociedad en general y de las personas en particular y 2) los retos epistemológicos que en el nuevo milenio deben enfrentar las micro y pequeñas empresas (MYPES) con relación a la competitividad y el capital intelectual.

En el ámbito internacional diferentes autores han conceptualizado el Capital Intelectual como un elemento que garantiza el desarrollo de las economías. (List,1841: 98; Kaplan y Norton,1992: 46; Edvinsson y Sullivan, 1996: 53; Edvinsson y Malone, 1997: 37; Sveiby, 1998: 17; Stewart, 1998: 39; Bontis,1998: 229; Edvinsson,1998: 118); Bueno, 1998: 36; Edvinsson y Malone,1999: 26; Ordoñez, 2000: 47; Ross,et al. 1998: 28; Lev, 2001: 85; Nevado y López, 2002: 10; Cañibano y Sánchez, 2004: 33; Villacorta, 2004: 289; Bueno, 2005: 29; Rivero, 2009: 22; Ruso, 2010: 2; Borrás, Ruso y Campos, 2011: 3)

Sintetizamos la evolución de los conceptos y definiciones del Capital Intelectual.

Tabla 1: Evolución del Capital Intelectual.

Evolución del Capital Intelectual según autores reconocidos mundialmente.	Año	Definición
	Autor	
List. F	1841	Son los descubrimientos, invenciones, mejoras y perfeccionamientos que nos han precedido.
Kendrick, J.V	1961	Inversiones en el descubrimiento y la difusión del conocimiento productivo.
Galbraith	1969	Acción intelectual, más que mero conocimiento o puro intelecto.
Dierickx y Cool	1989	El Capital Intelectual es simplemente el stock de conocimiento en la empresa.
Stewart	1991	Capital Intelectual es todo aquello que no se pueda tocar pero que puede hacer ganar dinero a la empresa.
Edvinsson y Sullivan	1996	Conocimiento que puede ser convertido en beneficio en el futuro y que se encuentra formado por recursos tales como las ideas, los inventos, las tecnologías, los programas informáticos, los diseños y los procesos.
Robinson y Kleiner	1996	El Capital Intelectual se encuentra formado por los conocimientos, las habilidades, la experiencia, los sistemas de información, la propiedad intelectual, las estructuras organizativas, etc.
Brooking	1997	Activos de mercado, activos centrados en lo humano, activos de propiedad intelectual y activos de infraestructura.
Edvinsson y Malone	1997	Es el estudio de las raíces del valor de la empresa, la medida de los factores dinámicos ocultos bajo sus instalaciones y productos.
Bradley. K	1997	Habilidad de transformar conocimientos en recursos creadores de riqueza.
Sveiby, KE	1997	El Capital Intelectual es la generación de conocimiento, la

		renovación de los mismos y el trabajo con eficiencia que dé lugar a la estabilidad en la organización.
Wiig	1997	Aquellos recursos que son creados a partir de actividades intelectuales y que van desde la adquisición de nuevo conocimiento o los inventos a las relaciones con los clientes.

Los distintos investigadores de capital intelectual concuerdan en que el conocimiento es el que genera la ventaja competitiva sustentable de nuestros días, sin embargo no existe claridad entre la perspectiva teórica y su aplicación práctica. Al parecer este divorcio puede explicarse por la falta de análisis epistemológico en relación con el capital intelectual, lo que se refleja en el número reducido de publicaciones específicas.

Para tener éxito en el entorno cada vez más cambiante y exigente de nuestros días, las empresas deben ser capaces de incorporar la mejora continua como algo consustancial a su funcionamiento cotidiano; ser inteligentes, críticas, abiertas a nuevas ideas y, sobre todo, ser creativas y capaces de renovarse constantemente, sin perder de vista su misión esencial, lo que se pretende conseguir y su razón de ser.

Las modernas teorías de la estrategia (Mintzberg, 1993) contribuyen a la consecución del éxito empresarial más decisivamente que las modernas teorías de la administración. Así mismo, y dentro de las modernas teorías de la estrategia, ha adquirido un carácter especialmente significativo la teoría de los recursos y de las capacidades. Ya que el capital intelectual es la principal fuente de riqueza de las empresas, es consecuente que las direcciones de éstas presten una atención especial a la gestión eficaz del capital intelectual. Así, pues, la capacidad de identificar, auditar, medir, renovar, incrementar y, en definitiva, gestionar estos activos intelectuales es un factor determinante en el éxito de las empresas de nuestro tiempo. En resumen, los conocimientos que generan valor o el *capital intelectual* (Brooking, 1997) son la clave del éxito de las empresas que compiten en el contexto económico, político, social y tecnológico actual, y su papel en el futuro será, con toda seguridad, cada vez más relevante.

La revisión de literatura muestra una variedad de teorías que han sido utilizadas en la identificación, medición, gestión y divulgación del capital intelectual. Así se citan: la “teoría de recursos y capacidades”, la “teoría de la empresa basada en el capital intelectual, la “teoría basada en el conocimiento”, la “teoría de las capacidades dinámicas”, la “teoría stakeholder” y la “teoría de la agencia”.

Se pretende generar reflexión con respecto al capital intelectual (el recurso humano), especialmente las nuevas generaciones, fortalezcan su formación, intelectual tendiente a mejorar el desarrollo científico y técnico, en bien de la profesión, de la actividad empresarial y económica, y de la sociedad.

Investigadores como Morín (1984) llaman la atención sobre la necesidad del concurso de la epistemología para el desarrollo y progreso de una disciplina, y sus implicaciones en la sociedad. Según García (1997), si una disciplina se maneja sin epistemología, el proceso del conocimiento se inhibe, la producción técnica y científica se vuelve precaria, y su impacto e influencia en el medio resultan muy pobres.

Según Castro Díaz-Balart, (citado por Aguilera, 2002), asistimos al comienzo de nuevos siglo y milenio, y también al inicio de una nueva era: la era de la tecnología de la información y de la economía del conocimiento; pero también a la era de la incertidumbre y de las contradicciones, donde conviven estrechamente los avances con las crisis.

La competitividad y el capital intelectual como conceptos del saber, y como prácticas sociales, no están exentas de los avatares que enfrentan las ciencias, las tecnologías y las sociedades en general. Por consiguiente el ejercicio epistemológico es el medio más idóneo para responder con efectividad a los retos.

En los menos avanzados respecto a la competitividad y el capital intelectual, la adopción de teorías y modelos ha prevalecido a costa de lo reflexivo; sin embargo, cuando la labor académica incorpora la epistemología en el saber y quehacer de estos conceptos, brinda claridad y da orientación hacia dónde dirigir el saber y la práctica social de la disciplina y, por ende, guía a las organizaciones y sociedades.

En la sociedad del conocimiento, la universidad actual está llamada a asumir el compromiso de la reflexión epistemológica en los diferentes campos del saber, puesto que como la competitividad y el capital intelectual desempeñan un papel cada vez más activo en su entorno, la epistemología se vuelve algo decisivo para los profesionales que están inmersos en las actividades que relacionan estos conceptos y para la sociedad en general.

A partir de la década de los años 90, el capital intelectual se ha convertido en un recurso económico fundamental, en tanto que los procesos de la competitividad cada vez se asienta más en el acceso al capital intelectual, lo cual convierte a éste en una notable ventaja competitiva; por tanto, el proceso de desarrollo competitivo más importante es, sin lugar a dudas, el recurso humano. Aquí la epistemología tiene un papel fundamental, al dar soporte al desarrollo de los conceptos mismo y ofrecer respuesta a los desafíos que hoy demanda el nuevo orden mundial y de los negocios.

De manera que para la actividad empresarial y administrativa de las micro y pequeñas empresas (MYPES) el recurso humano se ha convertido en capital intelectual condicionante de ventajas competitivas.

Al considerar lo planteado, los siguientes son los principales retos epistemológicos que, deben enfrentar las MYPES y que también involucran a la competitividad y al capital intelectual:

- La irrupción de la ciencia como actividad empresarial.
- La presencia en la actividad empresarial de los más notables adelantos de las ciencias y las tecnologías.
- La comprensión del capital intelectual como un recurso fundamental para el desarrollo competitivo de las MYPES.
- El nuevo papel del capital intelectual en la competitividad de las MYPES.
- La globalización de las interacciones de la MYPES con su entorno.
- El necesario fortalecimiento de valores y actitudes éticas, tanto para las organizaciones como para el recurso humano.

Estos retos exigen solidez en el saber de estas disciplinas y conceptos y para ello se debe contar con un fundamento epistemológico claro, por lo que sus campos del saber deben buscar responder con posturas epistemológicas axiológicas humanísticas y de enfoque integral, tanto de la sociedad y de las organizaciones como de las personas, frente a los distintos retos del nuevo orden mundial.

2.2. Antecedentes de Investigación

2.2.1 Capital Intelectual y Competitividad

Tesis consideradas para sustentar la tesis de grado

- A. La gestión del capital intelectual en las entidades financieras.**
Caracterización del capital humano en las cooperativas de crédito

Datos bibliográficos:

UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE VALENCIA

Server Izquierdo, Ricardo J. (2007). Departamento de Economía. Tesis para optar el grado académico de Doctor. Valencia –España.

Problema General

En consecuencia, el presente trabajo trata de abordar la caracterización del capital humano de las cooperativas de crédito, con el objetivo de proveer a este tipo de empresas de información relevante para la toma de decisiones en un entorno altamente complejo y crecientemente competitivo como es el bancario. La investigación se desarrollará mediante la triangulación de diversas metodologías cualitativas, las más adecuadas en este estado de análisis, donde existe una clara escasez de información sobre el fenómeno analizado (Sanchez et al, 1999).

Objetivo General

Caracterizar el capital humano de una forma de entidad crediticia particular: la banca cooperativa.

Instrumento de recolección de datos

Los principales instrumentos que se utilizaron en la investigación fueron las guías de entrevistas y encuestas.

Conclusiones generales

La primera conclusión de este trabajo es obvia: la información financiera tradicional necesita incorporar otro tipo de información referente al capital intelectual de las empresas. Si los intangibles son los principales factores en la creación de valor de los negocios actuales, no puede existir otra conclusión. Sólo así la información financiera será útil a los usuarios en términos de relevancia y transparencia. De este modo, respecto a los stakeholders de la empresa, la información financiera que no contemple los intangibles difícilmente estimará correctamente los potenciales beneficios futuros de esa inversión y, por lo tanto, difícilmente se podrá acabar con los rendimientos positivos anormales fruto de las asimetrías en la información. Por otra parte, respecto a la dirección de la organización, no es asumible que los elementos que sustentan la competitividad de la empresa (los intangibles) no participen en su diseño estratégico.

Recomendaciones

Evidentemente, una inmediata línea de actuación en el campo del capital intelectual de las cooperativas de crédito pasaría por caracterizar los otros dos grupos de intangibles no abordados: el capital relacional y el capital estructural. En este sentido, cabe subrayar la prioridad que (según los expertos) cabría otorgar al estudio del capital relacional de las cooperativas de crédito sobre su capital estructural. Sin duda, los resultados del estudio evidencian que el actual negocio bancario (hipercompetitivo) parece priorizar los intangibles relacionados con la clientela. En segundo lugar, ya dentro del ámbito del capital humano de las cooperativas de crédito, sería interesante formular cuáles han de ser las políticas prioritarias a desarrollar para conseguir unas determinadas ventajas competitivas (a partir de la identificación de puntos fuertes de la banca cooperativa). Asimismo, el análisis de la coherencia de las políticas desarrolladas con los objetivos de la dirección de recursos humanos podría estudiarse mediante el análisis de casos estudio.

B. Metodología de Gestión para las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas en Lima Metropolitana.

Datos bibliográficos:

UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS

Flores Konja, Adrián Alejandro (2004). Facultad de Ciencias Contables y Empresariales. Tesis para optar el grado académico de Doctor en Ciencias Contables. Lima – Perú.

Problema

¿Qué tipo de metodología permiten mejorar la competitividad de las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas en Lima Metropolitana?

Objetivo General

Proponer una metodología de Gestión para las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas en Lima Metropolitana.

Instrumento de recolección de datos

Los principales instrumentos que se utilizaron en la investigación fueron las guías de entrevistas y encuestas.

Conclusiones

Entre las ventajas competitivas que las Micro y Pequeñas Empresas tienen frente a las Medianas y Grandes Empresas, destacan:

- Su flexibilidad que les permite asimilar y adaptarse con rapidez al ambiente.
- Sus líneas de comunicación eficientes.
- La ausencia de barreras jerárquicas.
- La proximidad y relación directa con el cliente.
- Mayor facilidad de planificación debido a que el número de datos a reunir es menor.

- La información está cerca de quien realiza la Toma de Decisiones o formula el Proyecto.
- Las operaciones están menos dispersas.

Recomendaciones

- Es necesario que los directivos de las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas, deben organizarse para resolver conflictos situacionales y superar sus debilidades o amenazas, generar propuestas antes de que éstas los desestabilicen y tengan poco margen de adaptabilidad, flexibilidad o reacción para enfrentarlas.
- Las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas deben gestionar bajo el Modelo de Planeación Estratégica, cuyo alcance, es fijar el norte empresarial más allá del corto plazo, más allá de lo inmediato, pues existe el riesgo de perderse en las consecuencias del momento.

C. Modelo de Gestión por Competencias para Optimizar el Rendimiento del Talento Humano en los Gobiernos Autónomos Descentralizados del Sur de Manabí.

Datos Bibliográficos:

UNIVERSIDAD PRIVADA ATENOR ORREGO

Marcillo Merino, Norma Gertrudis. ESCUELA DE POSTGRADO. SECCIÓN DE PSOTGRADO DE CIENCIAS ECONÓMICAS. Tesis para optar el grado académico de Doctor en Administración. Trujillo – Perú.

Problema General

¿Qué grado de impacto logrará la aplicación de un modelo de gestión por Competencias en el desempeño laboral de los servidores públicos de los gobiernos autónomos descentralizados del sur de Manabí?

Objetivo General

Proponer un Modelo de Gestión por Competencias del Talento Humano para mejorar el desempeño laboral de los servidores públicos en los gobiernos autónomos descentralizados del sur de Manabí.

Instrumento de recolección de datos

Los principales instrumentos que se utilizaron en la investigación fueron las guías de entrevistas y encuestas.

Conclusiones

1. Claramente se denota, que es posible proponer un modelo de gestión por competencia del talento humano, dada la información obtenida de los servidores Públicos de los gobierno autónomos descentralizados del sur de Manabí, mediante la aplicación de la encuesta que se muestran en cada uno de los cuadros desde el No..1 Hasta el No. 16 contenidas en las paginas 41 al 56, según la percepción de los encuestados.
2. Del diagnóstico efectuado al talento humano de las instituciones, se establece que se le ha dado escasa atención y de manera tradicional, según los resultados de los encuestados, es decir se ha dado poca importancia al talento humano. Entre uno de los mecanismos que se debe considerar es en forma sistemática, y no dejando de lado sus habilidades, destrezas, conocimientos, sin embargo como una estrategia es importante que exista la información para realizar el trabajo así como la normativa correspondiente a los servidores Públicos puesto que podrían dar un mejor aprovechamiento que contribuya a lograr los objetivos de la empresa, así mismo que los servidores conozcan los resultados de la evaluación del desempeño.
3. No existe un plan de mejora en función del desempeño de los servidores, lo que impide su desarrollo y crecimiento; y en cuanto al ambiente laboral de las instituciones los encuestados indican que es bueno.

4. No se identifican métodos y técnicas apropiadas de evaluación del desempeño que potencialicen y fortalezcan el sistema de recursos humanos a fin de que el personal se motive y se comprometa con la filosofía de la Institución.

RECOMENDACIONES

1. Se plantea implementar el modelo de gestión por competencia del talento humano de los gobiernos autónomos descentralizados del sur de Manabí, porque mejora su nivel de competitividad, si las decisiones que se toman son las adecuadas, previa a la información técnica a través de un mecanismo y seguimiento sistematizado de las acciones como de la estrategia de comunicación bien definida de los avances y logros obtenidos, minimizando las inconformidades del talento humano.
2. Del diagnóstico obtenido, se prepone mejorar el nivel de competitividad al interior de los GAD, para que el personal sea más productivo, eficiente, capacitándolos y evaluándolos permanente en todos los niveles previa planificación y sin descuidar a la población.
3. Se sugiere aplicar el modelo de gestión por competencia del talento humano una política de los GAD, para la administración pública y la sociedad que permita contar con una herramienta de trabajo para el mejoramiento continuo de la institución en la toma de decisiones por parte de los Gobernantes.
4. Otorgar mayor capacidad de decisión y de autogestión al personal que supera las evaluaciones del desempeño al mismo tiempo se les capacite en conocimientos, habilidades y actitudes lo que permitirá desenvolverse exitosamente.

D. Contribución del Capital Intelectual de la Universidad de Caldas a su Capacidad Investigativa.

Datos Bibliográficos:

UNIVERSIDAD DE CALDAS

ARIAS OROZCO, FABIO HERNANDO, CASTRO NIETO, JORGE URIEL, SÁNCHEZ GIRALDO, JHON BERTO (2010). Tesis para optar el grado académico de Maestría en Creatividad e Innovación en las Organizaciones. Manizales – Colombia.

Problema General

¿Cuál es la contribución del capital intelectual de la Universidad de Caldas a su capacidad investigativa?

Objetivo General

Determinar la contribución del Capital Intelectual de la Universidad de Caldas, a su capacidad investigativa.

Instrumento de recolección de datos

Los principales instrumentos que se utilizaron en la investigación fueron las guías de entrevistas y encuestas.

Conclusiones

- El capital intelectual propone tres capitales: estructural, relacional y humano, que generan unas consideraciones cuando se corresponden con la gestión de los procesos de investigación, en primer lugar, articulando estos capitales con los procesos de investigación. En segundo lugar, para cada aspecto, es decir,

para los aspectos estructurales, lo referido a la estrategia de la IES, en relación con el capital organizacional, a la propiedad intelectual, al capital tecnológico y clima organizacional endógeno-exógeno. Para los aspectos relacionales, en lo referido a capital cultural, comunidad académica y social, marca institucional, relaciones con el entorno organizacional y redes de conocimiento. Y para los aspectos humanos, en lo referido a conocimiento, estilos de liderazgo, capacidad de innovación y emprendimiento. Esa conjunción de elementos del capital intelectual genera capacidad investigativa.

- La valoración de indicadores del capital intelectual desde la capacidad investigativa, generan una guía para la inversión en capital tecnológico, lineamientos para fijación de políticas y gestión de la propiedad intelectual, generación de líneas de acción y planes para propiciar un clima organizacional como IES que investiga e innova. Lo anterior, dado que como se ha expresado en varias ocasiones en este trabajo, la declaración de capital intelectual, debe servir para saber en el presente cómo está la organización y cómo debería estar en el futuro. De hecho y con ocasión de este trabajo, se propondrán en la Universidad de Caldas, acciones que servirán en el futuro como herramientas para aumentar la producción científica y por ende los resultados en investigación.
- Implica para los actores de la comunidad universitaria dedicados a los procesos de investigación, gestionar lo relacional en cuanto a establecer relaciones con el entorno local y regional, para definir y mantener campos de conocimiento de interés para el desarrollo regional, en donde la ciencia y la tecnología generen desarrollo basado en conocimiento, en armonía con el sistema regional y nacional de innovación y tecnología. El establecimiento de redes orientadas por esta dinámica.

Recomendaciones

- Elementos para una política de administración del capital intelectual de la Universidad de Caldas.
- Fondo de Apoyo a la Formación Doctoral: (anexo 1)
- Fondo de apoyo a la actividad investigativa: (Anexo 2)
- Apoyo económico a los docentes ocasionales para su formación doctoral.

E. Capital Intelectual, Características del Emprendedor e Innovación. El Caso de las Mipymes Costarricenses.

Datos Bibliográficos:

UNIVERSITAT DE VALENCIA

Ugalde Binda, Nadia (2013). DEPARTAMENTO DE DIRECCIÓN DE EMPRESAS JUAN JOSÉ RENAU FIQUERAS. Tesis para optar el grado académico de Doctor. Valencia – España.

Problema General

“¿Está relacionado el éxito de un proyecto empresarial innovador con el capital intelectual que rodea a estas innovaciones?”

Objetivo General

El objetivo de este estudio es encontrar qué variables del capital intelectual son relevantes para explicar el éxito en un proyecto de innovación en las pequeñas y medianas empresas. Además, se plantea como segundo objetivo estudiar cómo las características de las MIPYMES y del emprendedor afectan a este proceso.

Instrumento de recolección de datos

Los principales instrumentos que se utilizaron en la investigación fueron las guías de entrevistas y encuestas.

Conclusiones

- La presente investigación ha permitido constatar la importancia del capital intelectual y de las características del emprendedor sobre el éxito de la innovación. Los resultados obtenidos permiten derivar un conjunto de conclusiones que hacen referencia al marco teórico, a la comprobación empírica de las hipótesis planteadas, así como a las proposiciones que explican las preguntas de investigación.

- En primer lugar, el marco teórico profundiza y analiza conceptos como innovación, éxito empresarial, capital intelectual y resume algunas de las principales relaciones entre estos elementos expuestas en la literatura.
- Cabe destacar aquí la particular definición de innovación en Costa Rica y ya comentada en el capítulo I, ya que es el contexto en el que se desarrolla el presente análisis empírico. Allí, el concepto de innovación se vincula con cambios tecnológicos que mejoran la calidad de los productos y servicios o aumenta la eficiencia con que los recursos se consumen en la organización (Bermúdez, 2006). Se observa aquí la fusión que los empresarios hacen entre los términos tecnología e innovación, y que asignan a la utilización del conocimiento científico para mejorar el trabajo humano.
- Las innovaciones surgen de un proceso intencional de mejora en productos, procesos (que incluye la eficiencia y control de actividades), métodos de comercialización o en las estructuras organizativas y pueden estar orientadas a mejorar los ya existentes (incrementales, de explotación) o a crear otros completamente nuevos (radicales, de exploración) (Figueroa, 2011; Kong, 2010; Hotho y Champion, 2001; Manual de Oslo, 2005, Pérex, 2007; Schumpeter, 2005).
- Conviene destacar también como conclusión la relevancia de la estructura organizativa y de las variables de diseño como facilitadores de la innovación. Estructuras organizativas caracterizadas por su simplicidad, flexibilidad, comunicación fluida, trabajo con suficiente autonomía y procesos que apoyen la creación, transferencia y explotación del conocimiento impulsarán los procesos de innovación. Y es importante destacar también que muchas de estas características son propias de las PYMES, pues poseen estructuras organizativas más orgánicas que les permiten adaptarse rápidamente a los cambios y condiciones del ambiente. En las estructuras organizativas más complejas la descentralización coordinada y la formalización flexible, donde los equipos de trabajo aprovechen la experiencia, el conocimiento y la información dondequiera que se genere, son las más propicias para la

innovación (Colombo *et al.*, 2010; Daugherty *et al.*, 2010; Figueroa, 2011; Getz, 2011; Pérex, 2007).

F. Propuesta de un Modelo de Gestión por Procesos del área de Capital Humano para la Implementación de un Sistema de Capacitación que permita mejorar la Competitividad de asociaciones de Mypes metalmecánica del Parque Industrial de Villa el Salvador (VES) y su posicionamiento en el mercado.

Datos Bibliográficos:

UNIVERSIDAD PERUANA DE CIENCIAS APLICADAS

Pereyra Dávila, Patricio (2012). Tesis para optar el grado académico de Doctor. Perú.

Problema General

La problemática de MYPE se puede clasificar en tres niveles: Sector, empresa y emprendedor. Se considera como sector cuando se trata a este grupo como estrato empresarial, es decir "Micro y Pequeña empresa". Cuando se refiere a empresa nos referimos a las unidades económicas que conforman el sector mencionado. Y finalmente, emprendedor cuando hace alusión al capital humano de la empresa, dueño y trabajadores de la misma.

Instrumento de recolección de datos

Los principales instrumentos que se utilizaron en la investigación fueron las guías de entrevistas y encuestas.

Conclusiones

- Las Mype son piezas fundamentales en las diferentes actividades económicas y sociales del país, debido a que representan un 99.26% del total de las empresas en el Perú. Esto las vuelve las entidades con mayor representación tanto en la generación de empleos con un 59.6% de la

Población Económicamente Activa (PEA) como de ingresos en el país con un impacto en el Producto Bruto Interno (PBI) del 42%.

- Las Mype, gracias a su crecimiento, toman un papel de motor que impulsa al Perú como un país exportador y en alza en el mercado, convirtiéndose en el 64% del total de empresas exportadoras. Sin embargo, por la falta de gestión las ventas de estas empresas solo llegan a representar el 3% del total de exportaciones en el Perú impidiendo así la apertura de los mercados para estas micro y pequeñas empresas.
- Según las estadísticas del informe elaborado por la Dirección General de MYPE y Cooperativas, el 42% de las Mypes en el Perú, desempeñan sus labores de manera informal. Dicho estado se debe principalmente a la falta de gestión y documentación de los procesos en las Mypes. La gestión actual de éstas se basa en el desarrollo específico de los productos necesarios para obtener las utilidades suficientes para mantenerse en el tiempo, sin tomar en cuenta la correcta orientación para su negocio, el planteo de objetivos claves, estrategias de planeamiento y uso de herramientas que les permitan mejorar e interrelacionar sus procesos.
- De las Mype que realizan capacitaciones, la mayoría lo realiza de forma semestral sin llevar un control que defina la implicancia que tiene estas en la productividad de sus trabajadores y la calidad de sus productos, además de las notas y los cursos que se llevan por cada trabajador, no se toma información del crecimiento profesional y del rendimiento del trabajador ocasionando que esa capacitación quede olvidada y hasta obsoleta si el trabajador no es impulsado a utilizar dichos conocimientos en la mejora de su empresa. Por otra parte, no llevan un cronograma estricto de las fechas a capacitar incumpliendo generalmente con estas generando una pérdida de oportunidad. Por ello, el sistema de capacitación propuesto en el modelo define un cronograma y formatos de seguimiento para las capacitaciones impartidas y para el control de los resultados obtenidos.

Recomendaciones

- Se recomienda tomar en cuenta los indicadores propuestos en la investigación para un correcto control de la implicancia de este sistema en el desenvolvimiento de la empresa y en el desarrollo del personal. El sistema de capacitación está orientado a la calidad en todos sus procesos por ende debe ser mejorado cuando sea necesario.
- Se recomienda realizar reportes de avances trimestrales y mensuales, poniendo objetivos que permitan medir el avance del sistema de capacitación.
- Se recomienda formar alianzas con instituciones educativas tanto particulares como del estado que permitan tener una gama amplia de opciones confiables. Además se debe certificar la calidad de los cursos que estas entidades brindan a través de feedback's de parte del coordinador y los jefes hacia los trabajadores.
- Es recomendable tercerizar la coordinación del sistema para que sea un agente independiente a cualquiera de las Mypes asociadas pero con conocimiento de los procesos y las realidades de las Mype, que sea responsable, organizado para que pueda llevar un sistema fluido y medible en todos sus pasos.
- Por último se recomienda en cuanto a la capacitación buscar que los jefes y gerentes de cada Mype puedan llevar cursos de gestión debido a que como pilar de la empresa deben estar aptos para poder guiar a sus trabajadores en la parte técnica y de conocimientos gerenciales.

G. Influencia del Capital Humano para la Competitividad de las PYMES en el Sector Manufacturero de Celaya.

Datos bibliográficos:

UNIVERSIDAD DE CELAYA

Luna Correa, José Enrique (2012). DEPARTAMENTO: ADMINISTRACIÓN.

CENTRO: ECONÓMICO ADMINISTRATIVO. Tesis para optar el grado de Doctor en Administración. Celaya – Guanajuato.

Problema General

¿El capital humano con sus conocimientos crea mayor innovación para tener una ventaja competitiva?

Objetivo General

Comprobar que la competitividad de las Pymes y aún de las grandes empresas se debe, en gran medida, a la influencia de su capital humano.

Instrumento de recolección de datos

Los principales instrumentos que se utilizaron en la investigación fueron las guías de entrevistas y encuestas.

Conclusiones

- Con los resultados obtenidos la investigación cumple con los objetivos presentados, observamos que el modelo propuesto tiene mucha factibilidad de ser aprobado y utilizado por los empresarios de este sector con la finalidad de tener oportunidades y panoramas más claros respecto a los objetivos que se persiguen.
- En la correlación de variables, observamos que las propuestas en el modelo, nos dan resultados positivos, con factibilidad de que el modelo sea utilizado sin problema por los empresarios en el sector pyme.

Recomendaciones

- Aunque en esta investigación no se encontró significativa ninguna otra variable de la percepción de utilidad, para la utilización del nuevo modelo propuesto, confirmamos que cumple con las hipótesis propuestas, y que comprenden conceptos que en un momento dado, y de acuerdo con el modelo general de gestión por competencias de Saracho (2005); pueden estar en desbalance o ser insatisfactorios para el usuario, de tal manera que le crean una tensión con respecto a la acción esperada. También se señala que la tensión generada corresponde a una motivación a aportar o contribuir en lo que se espera de él.

H. El Capital Intelectual en la Competitividad de las Empresas Exportadoras del *Estado de Oaxaca*.

Datos bibliográficos:

Pablo Calderón, Karla de los Ángeles (2008). INSTITUTO TECNOLÓGICO DE OAXACA. DIVISIÓN DE ESTUDIO DE POSGRADO E INVESTIGACIÓN. Tesis para obtener el grado de Doctor en Ciencias en Planificación de Empresas y Desarrollo Regional.

Problema General

¿Cuál es la relación del capital intelectual y la competitividad de las empresas exportadoras de las regiones de los Valles Centrales, el Papaloapan y el Istmo en el Estado de Oaxaca?

Objetivo General

Contribuir al conocimiento existente acerca de la relación entre el capital intelectual y la competitividad de las empresas exportadoras en las regiones de los Valles Centrales, el Papaloapan y el Istmo del estado de Oaxaca.

Instrumento de recolección de datos

Los principales instrumentos que se utilizaron en la investigación fueron las guías de entrevistas y encuestas.

Conclusiones

- Es importante resaltar que el fenómeno de la globalización avanza cada día más, abarcando sectores de la población que hace unos años no se consideraba que incidían en el ámbito político, social, cultural o económico con respecto al entorno mundial; como es el caso de las empresas del estado de Oaxaca que por sus características propias son en la mayoría micro o pequeñas, con administración tradicionalista y avances tecnológicos insuficientes. Por lo que respecta a las empresas exportadoras que por condiciones propias requieren transformarse para permanecer en el mercado mundial y así lograr la competitividad que hasta estos momentos no ha sido la idónea en virtud de que no han identificado al elemento que permita alcanzar los estándares internacionales de calidad.
- Asimismo se han realizado estudios que reflejen que elemento incide en las empresas para su desarrollo, retomando a la calidad, cultura organizacional, mercadotecnia, la parte financiera entre otros; que sin duda alguna son parte importante de la estructura de una empresa pero que no son el principal elemento de transformación de la misma; por lo consiguiente esta investigación consideró como el primer elemento al recurso humano en una faceta distinta, evaluando los conocimientos adquiridos en el transcurso del tiempo más la información organizacional e informática que genera la propia empresa y como al combinarse y/o complementarse se genera el capital intelectual que hace posible que se incremente la competitividad de la organización.

Recomendaciones

- A pesar de que la competitividad y el capital intelectual representen la oportunidad para subsistir en el mercado, primero se debe cambiar la mentalidad del empresario oaxaqueño ya que las decisiones son centralizadas e impiden el correcto funcionamiento de la organización. Por lo consiguiente se requiere hacer una transformación de la empresa

mexicana y principalmente la oaxaqueña; contemplando la participación y el trabajo en equipo como elementos de cambio.

- En el caso de los Valles Centrales que fue la región en la que se presentaron condiciones favorables para la aplicación del instrumento metodológico, la mayoría de las empresas exportadoras no visualizan la necesidad de llevar a cabo un cambio estructural, tecnológico y de inversión que se requiere el recurso humano para lograr mantenerse en el mercado ya que únicamente se enfocan en el registro y control del capital tangible sin percibir que el valor de la empresa también lo adquiere a través de la intangibilidad que genera con el transcurso del tiempo la combinación del capital humano, organizacional e informático.

I. Hacia un análisis integral de la competitividad integral: el caso del Estado de Querétaro, México”

Datos bibliográficos:

UNIVERSIDAD DE DEUSTO - ESPAÑA

LEAL GARCÍA, CLAUDIA (2015), previo a la obtención del Grado de DOCTORA en COMPETITIVIDAD Y DESARROLLO ECONÓMICO

Problema General

¿Cuáles son los principales factores de un análisis integral hacia la competitividad regional integral en Querétaro México?

Objetivo General

Identificar a partir de la literatura, un modelo regional de competitividad más amplio que permita incorporar en el análisis al elemento humano y luego, desarrollar una metodología y una aplicación para reinterpretarlo al contexto del estado de Querétaro, México, enmarcando simultáneamente a ambos conceptos

Instrumentos de recolección de datos

El instrumento utilizado para recoger la información fue el cuestionario y la técnica empleada es la encuesta, fuentes de datos secundarios

Conclusiones

- Hay evidentes muestras de cómo la competitividad en el estado de Querétaro ha conducido a la existencia de una mejor infraestructura física y tecnológica y a mayores ingresos per-cápita. Sin embargo, también señalan una serie de externalidades negativas que se han creado, como resultado de elementos que son clave para la productividad, como la aglomeración y la movilidad de las personas
- Los avances en áreas como la psicología y la sociología han contribuido a mejorar las medidas de bienestar desde una perspectiva más amplia y no sólo desde el nivel de ingreso. Sin embargo, los indicadores actuales de competitividad aún no logran incorporar estos avances y siguen limitando su enfoque a un conjunto de variables que sirven más para medir la productividad y el crecimiento económico que el progreso social.
- La productividad y el nivel de ingreso seguirán siendo medidas de competitividad y de bienestar, pero deben ser complementadas con otras medidas que enseñen el bienestar desde una perspectiva bidimensional.

Recomendaciones

- Esta tesis pretende dar un impulso al análisis de la competitividad localizada (place-based competitiveness) con el fin de fortalecer el entendimiento del cómo los determinantes de competitividad de un lugar en específico contribuyen a identificar los medios que pueden mejorar el desempeño económico de dicha región.
- Los resultados de esta investigación contribuyen también a comprender que la competitividad es un proceso complejo por la interdependencia tanto positiva como negativa que hay entre dichos determinantes y disponer de

esta información, es especialmente útil para el diseño de políticas públicas que detonen el desarrollo regional del estado de Querétaro.

- La metodología desarrollada en este trabajo de investigación y utilizada para llevar a cabo el análisis del caso de estudio del estado de Querétaro, México, es otra de las contribuciones de esta tesis. A través de esta metodología es posible coadyuvar al diseño de políticas económicas y sociales en otras regiones, una vez que al ser replicada se puedan identificar las fuentes que mejoran y que pueden frenar la competitividad local, se comprendan las interrelaciones entre las mismas, se identifiquen y prioricen los atributos con los que sus ciudadanos asocian el concepto de bienestar y se reflexione sobre los efectos negativos que la competitividad tiene sobre su propio bienestar.

J. Modelo de competitividad para productores del sector floricultor

Datos Bibliográficos:

INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL DE MÉXICO

CORIA PÁEZ, ANA LILIA (2012), para optar al grado de DOCTOR en CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

Problema General:

¿Cuáles son los factores que influyen en el manejo de un modelo de competitividad del sector floricultor?

Objetivo General:

Determinar en qué medida la calidad, la innovación, las capacidades gerenciales, las capacidades de mercadotecnia inciden en la competitividad de los productores del sector floricultor del pueblo de San Andrés Totoltepec, Tlalpan, con el fin de contar con elementos para proponer un modelo de competitividad que les permita establecer estrategias de mejoras.

Instrumentos de recolección de datos

El instrumento utilizado para recoger la información fue el cuestionario y la técnica empleada es la encuesta, fuentes de datos secundarios

Conclusiones

- Este trabajo profundiza el conocimiento de las pequeñas empresas y analiza los factores internos que se considera pueden influir en su competitividad.
- Los objetivos de la investigación fueron alcanzados de manera satisfactoria y abre la puerta para futuras investigaciones.

Recomendaciones

- Es recomendable un estudio longitudinal para comparar los procesos de evolución de la competitividad, así mismo permitirá conocer el impacto de los factores en la competitividad de los productos, a corto, mediano y largo plazo.
- Implementar el modelo y sus estrategias de mejora considerando las características particulares de este tipo de productores. Aquí se presentan artículos científicos relacionados al tema, con la finalidad de conferir a la tesis de grado una mayor consistencia teórica. Se estudian diversas propuestas a la luz de los temas generales como son la calidad y la competitividad, tanto a nivel de país, así como a escala regional y mundial.

K. Las estrategias competitivas de las micro y pequeñas empresas detallistas ante la gran distribución

Datos Bibliográficos:

UNIVERSITAT INTERNACIONAL DE CATALUNYA

GARRIDO I PAVUIA, JORDI (2012), para optar al grado de DOCTOR en CIENCIAS SOCIALES, HUMANAS Y JURÍDICAS

Problema General:

¿Qué estrategias competitivas deben utilizar los micro,y pequeños detallista para competir con éxito ante la gran distribución?

Objetivo General:

Realizar un análisis de las estrategias competitivas que deben utilizar los micro,y pequeños detallista para competir con éxito ante la gran distribución

Instrumentos de recolección de datos

El instrumento utilizado para recoger la información fue el cuestionario y la técnica empleada es la encuesta, grupos focales, observación participante, fuentes de datos secundarios

Conclusiones

- Al ser significativas las variables en todas las casillas concluimos que los grupos focales han establecido unos indicadores con un alto poder discriminatorio en la detección de la competencia.
- La labor de la observación participante ha sido fructífera dado que se ha conseguido unos indicadores efectivos.
- Los indicadores fuertes y débiles en la competencia dibujan un panorama en el que habrá que combinar más de una estrategia para tener un futuro en el mercado.

Recomendaciones

- Los micro y pequeños detallistas tradicionales pueden utilizar las mismas estrategias competitivas para competir contra la gran distribución, ya que estos últimos presentan unas características competitivas comunes.

- Los micro y pequeños detallistas tradicionales presentan unas características competitivas comunes, por lo que pueden utilizar las mismas estrategias competitivas para enfrentarse a la gran distribución.
- Los micro y pequeños detallistas son consciente de sus puntos débiles pero también de sus puntos fuertes y ventajas competitivas.

L. Modelación de las interrelaciones entre factores e índices de competitividad en empresas constructoras

Datos Bibliográficos:

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CHILE

OROZCO ARGOTE, FRANCISCO ALEJANDRO (2012), para optar al grado de DOCTOR en CIENCIAS de la INGENIERÍA

Problema General:

¿Cuáles son los factores más relevantes para la competitividad de las empresas constructoras?

Objetivo General:

Desarrollar un modelo de interrelaciones, que explique la variabilidad de los índices de competitividad de las empresas constructoras, en función de un conjunto de factores clave

Instrumentos de recolección de datos

El instrumento utilizado para recoger la información fue el cuestionario y la técnica empleada es la encuesta, fuentes de datos secundarios

Conclusiones

- Los elementos más relevantes del concepto de competitividad ayudan a comprender todos los aspectos que éste involucra y orienta los esfuerzos encaminados a la mejora del desempeño competitivo de las compañías de la industria de la construcción.

- El modelo propuesto, por la naturaleza de los datos y la complejidad del mismo, se planteó como un recurso recursivo.

Recomendaciones

- Los resultados obtenidos deben ser interpretados con precaución, ya que la complejidad del modelo y la gran cantidad de variables utilizadas restringieron el uso de más indicadores por constructo.

M. Modelo sobre competencias gerenciales para el personal directivo de tecnología del sector financiero basado enfoque de organizaciones inteligentes

Datos Bibliográficos:

TECANA AMERICAN UNIVERSITY

FERNÁNDEZ BRAVO, CARLOS ALBERTO (2011), para optar al grado de DOCTORATE OF PHILOSOPHY

Problema General:

¿Existe relación entre las competencias gerenciales del personal directivo y las ventajas competitivas de las empresas del sector financiero?

Objetivo General:

Proponer un modelo conceptual que vincule la relación entre las competencias gerenciales del personal de tecnología del sector financiero sobre la base de organizaciones inteligentes y las ventajas competitivas que se desprenden como factor clave en el éxito empresarial.

Instrumentos de recolección de datos

El instrumento utilizado para recoger la información fue el cuestionario y la técnica empleada es la encuesta, fuentes de datos secundarios

Conclusiones

- En primer lugar comprende unos valores que se centran en el desarrollo de la organización y del recurso humano, unos procesos para el diagnóstico, planificación, evaluación y seguimiento del cambio y unas formas de intervención para el aprendizaje en los subsistemas: humano cultural, funcionamiento organizacional, tecnología para las finanzas y el ambiente físico. Sus aportaciones a la comprensión del aprendizaje organizacional y de las capacidades de la auto organización. Impulsa el diseño de organizaciones innovadoras conexionadas y holográficas. Ofrece un medio de movilización más allá que lo que impone la racionalidad limitada.
- Coadyuva a superar las debilidades del modelo de competencias gerenciales que priva actualmente en la organización de Tecnología del Banco Occidental de Descuento, como lo son: la burocracia, la lentitud, la falta de una planificación estratégica, la ineficiencia, la falta de inteligencia organizacional y la incapacidad para el aprendizaje organizacional.
- Las competencias gerenciales van de la mano con lo que indica Drucker (2003), una nueva cultura organizacional que impone la elaboración de una visión compartida y una perspectiva creativa e independiente en la cual haya un acercamiento entre los líderes y el personal, con una comunicación integral que incluya el aspecto técnico, pero de igual manera los valores establecidos en la organización y los individuos.

Recomendaciones

- El cambio del modelo de competencias gerenciales de la vicepresidencia corporativa de tecnología se debe sustentar en los valores, procesos y tecnología del Desarrollo Organizacional, la Consultoría de Procesos y el Enfoque de las Organizaciones Inteligentes, contempladas en el Proyecto de mejoras del modelo operativo del Banco Occidental de Descuento 2010.
- Se deben implementar formas por la Vicepresidencia Corporativa de Tecnología de manera de crear la idea que constituya de manera permanente la organización inteligente.

N. Competencias esenciales, clima organizacional e innovación como factores de competitividad empresarial: Propuesta y aplicación de un modelo para la detección y desarrollo de competencias en la pequeña y mediana empresa del sector de calzado en México

Datos Bibliográficos:

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE MADRID

BAÑOS MONROY, VERÓNICA ILIÁN (2011), para optar al grado de DOCTOR

Problema General:

¿Cómo afecta, si es que los hace, el clima laboral en las competencias esenciales, en los resultados de la empresa y en el nivel de innovación?

Objetivo General:

Determinar la manera en que las competencias esenciales afectan a la innovación, el clima laboral y los resultados

Instrumentos de recolección de datos

Revisión de estudios empíricos elaborados sobre nuestro tema, de ahí seleccionamos los instrumentos que registraron en un mayor grado de confiabilidad en su aplicación, y le dimos preferencias a aquellos cuestionarios que ya habían sido probados en México. Después de seleccionar las variables y los instrumentos, para el diseño del cuestionario, se sorteó el orden de los reactivos, de tal manera que el encuestado respondiera al azar las preguntas de cada uno de los instrumentos seleccionados.

Conclusiones

- La definición sintética de competencias esenciales sobre la que nos hemos basado es: un conjunto de habilidades, conocimientos y procesos desarrollados por las personas que trabajan dentro de una empresa y que sustentan y renuevan la ventaja competitiva de la misma.
- En relación con los enfoques, donde se destaca la importancia de determinar las competencias esenciales de las empresas y dar relevancia también al descubrimiento de cuáles son las competencias individuales para cada participante de la organización, es posible afirmar que dichos

enfoques son en si mismo interesantes, pero muy poco probables de aplicar en el sector de estudio ya que implicarían la obtención de información muy detallada sobre las personas que están trabajando en la empresa en un momento determinado. Este aspecto no sería del todo posible ya que como se había visto, la rotación de estas empresas es muy alta.

Recomendaciones

- La innovación en una empresa es fundamental para su subsistencia futura y, en este caso, los empleados de la PyME del sector calzado del Estado de Jalisco coinciden en que es muy relevante este elemento para poder sobresalir en un ambiente tan competitivo como es el de este sector.
- La PyME mexicana y los empleados que trabajan en ella deben percibir un clima organizacional razonablemente estable para poder laborar con conciencia y aportar lo mejor de si mismos las actividades que desempeñan.

O. Factores que afectan la competitividad de las empresas agropecuarias de la zona norte de la Provincia de La Pampa (Argentina)

Datos Bibliográficos:

UNIVERSIDAD DE CÓRDOVA - ESPAÑA

GIORGIS, ALBERTO (2009), para optar al grado de DOCTOR por la UNIVERSIDAD de CÓRDOVA

Problema General:

¿Cuáles son los factores más afectan la competitividad de las empresas agropecuarias de la zona norte de La Pampa?

Objetivo General:

Analizar la competitividad y la viabilidad técnica y económica de los sistemas de producción bovina lechera en el noreste de la Provincia La Pampa (Argentina)

Instrumentos de recolección de datos

El instrumento utilizado para recoger la información fue el cuestionario y la técnica empleada es la encuesta, fuentes de datos secundarios

Conclusiones

- Lechera con bajo nivel de inversión, reducción de insumos y menor renovación tecnológica.
- Los sistemas de producción son de base pastoril con alimentación adicional de concentrados y reservas de forraje.

Recomendaciones

- Los continuos cambios en la economía argentina ha provocado un proceso de concentración e intensificación de la producción, debido a la necesidad de alcanzar una dimensión competitiva, que además genere un nivel de renta adecuado para el ganadero.
- La producción de leche en la cuenca norte de La Pampa se desarrolla bajo sistemas extensivos o semintensivos, con alimentación pastoril y diferentes niveles de suplementación.

P. Estudio de la literatura y modelos de negocio de la implantación de CRM- Modelo Cliente Céntrico- como enfoque estratégico condicionante de la ventaja competitiva en la PyME: estudio empírico de la aplicación de una CRM- Modelo Céntrico de Negocio- en agencia de viajes

Datos Bibliográficos:

UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE VALENCIA - ESPAÑA

GUIJARRO GARCÍA, MARÍA (2009), para optar al grado de DOCTOR por la UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE VALENCIA

Problema General:

¿La existencia de dos formas de un mismo negocio (on - line y off - line) repercuten en el valor percibido por el cliente?

Objetivo General:

Analizar el potencial que presenta el marketing de relaciones, a través de una filosofía cliente céntrica, y junto con la innovación constante de las nuevas tecnologías en el sector, para facilitar a las empresas del sector turístico el logro de ventajas competitivas sostenibles en el tiempo

Instrumentos de recolección de datos

El instrumento utilizado para recoger la información fue el cuestionario y la técnica empleada es la encuesta, fuentes de datos secundarios

Conclusiones

- La eficiencia en el servicio prestado por la agencia y la complementariedad de la oferta causan un efecto positivo en el valor percibido por el cliente.
- La satisfacción, la confianza y el compromiso afectivo del cliente con la relación de la agencia causan un efecto positivo en su lealtad actitudinal hacia la misma.
- El mayor valor percibido por el cliente y los costes de cambios positivos causan un efecto positivo sobre la satisfacción.

Recomendación

- La agencia de viajes debe considerar a internet como una herramienta importante que ha redefinido la regla de los negocios tradicionales al crear un canal alternativo de venta e interacción con el cliente.
- Las agencias de viajes minoristas deben preocuparse en intentar desarrollar confianza en sus clientes, resultado que coincide con estudios anteriores realizados tanto en este sector como en otros.

Artículos científicos considerados para sustentar la tesis de grado

A. Vargas & Del Castillo (2008) en su investigación analizan los enfoques agregados en el fomento de la competitividad de las MYPES, sobre todo las pequeñas, tienen una gran importancia para el crecimiento económico y la generación de fuente de empleo productivo, con múltiples beneficios para la economía local, la eficiencia colectiva del tejido empresarial de la economía y la sociedad en general, como se ha demostrado ampliamente en estudios conducidos en todo el mundo.

En este artículo se define la competitividad externa de la pequeña empresa como la capacidad creciente de aprovechar, dadas ciertas condiciones de competitividad sistémica en el entorno, las oportunidades de mercado y obtener un buen desempeño empresarial, en términos de ganar aceptación y participación de mercado sobre la base de buena información, procesos, productos, precios, servicios, estrategias de mercadeo y servicios pos venta.

En términos generales, en las economías de desarrollo, las MYPES surgen en su mayor parte debido a la existencia de una brecha entre la oferta y la demanda de empleo.

Así mismo, aborda los elementos de la competitividad interna de las pequeñas empresas, sean integral, sostenible y capitalice las fuerzas endógenas de emprendimiento que requieren de un conjunto complementario de intervenciones de carácter interno en el cual el foco de atención sean las buenas prácticas empresariales que aporten a la competitividad, la eficiencia interna y la innovación para conseguir ganancias en productividad.

Los estudios exploratorios conducidos para realizar esta investigación sugieren que la dimensión interna que contribuye a aumentar sostenidamente el grado de competitividad de la firma está determinada por una combinación eficiente de gestión empresarial, visión y espíritu de emprendimiento.

El objetivo que se propone esta investigación es alcanzar resultados con respecto a dos aspectos. El primero alude al hecho que los programas de fomento emprendedor logran resultados sostenibles en la medida en que se cuenta con el compromiso de los emprendedores locales. El segundo aspecto alude a la falsa percepción de que la magnitud del esfuerzo interno para aumentar la productividad y la competitividad sostenida solamente está al alcance de las medianas y grandes empresas, lo que refuerza la postura más receptiva e inhibe de mayores compromisos.

En tal sentido, se estima que si bien la importancia de la pequeña empresa justifica la formulación e implementación de iniciativa de desarrollo económico local que la incluye, es necesario complementar dichas intervenciones externas con estrategias internas para el crecimiento y la competitividad sostenida.

B. Rivero Díaz, Abad Alonso & Gutiérrez Rosales (2008), en su artículo “Capital intelectual. Origen, evolución y desarrollo. Conceptualización”, expresan que:

Desde la segunda mitad del siglo XX, la Economía Mundial ha venido evolucionando sobre la base de nuevos acontecimientos de carácter mundial, o lo que es lo mismo, condicionantes objetivas y factores subjetivos que a la postre ha marcado o devenido en una nueva etapa, claramente diferenciante de su antecesora la Revolución Industrial.

El elemento diferenciador por excelencia entre la llamada Era Industrial y la Era de la Información, está en el papel relevante y preponderante que cada vez más juegan los elementos intangibles en el proceso de creación de valor en las empresas.

Si hasta entonces la economía de la Era Industrial coronaba a los elementos tangibles como las fuentes absolutas del valor, la Economía Actual protagonista de esta Era de la Información, basada en el desarrollo de las comunicaciones, la informática, la robótica, las redes multimedia y novedosos conceptos como: Cuadro de Mando Integral, Gestión de los Recursos Humanos, Conocimientos sin Fronteras, Planeación Estratégica, Enfoques de procesos, etc, pretende coronar a un nuevo Rey: Los Intangibles o Capital Intelectual, ubicando así, de manera justa, aquellos

elementos que bajo las condiciones actuales y previsiblemente de cara al futuro, aportan una cuota cada vez mayor al nuevo valor creado.

En la actualidad no tenemos ni idea de qué empresas, grandes o pequeñas, jóvenes o antiguas, tienen una capacidad organizativa sostenible. Rich Karlgaard, Director de Forbes ASAP, identificó este desastre y lo que se necesitaría para corregirlo, en un editorial de 1993:

“Como índice, el valor en libros está totalmente muerto... La inteligencia humana y los recursos intelectuales son hoy los más valiosos activos de cualquier empresa... Los nuevos valores intangibles van hoy en ascenso... Por ahora la sociedad carece totalmente del sistema de medición necesario para medir estas nuevas fuentes de riqueza”.

Estamos no frente a una aberración temporal sino ante un fallo sistémico en la manera de medir el valor, una discrepancia fundamental entre la historia que cuenta el balance general y la verdadera que viven a diario las organizaciones mismas.

C. Alama Salazar, Elsa; Martín de Castro, Gregorio & López Sáez, Pedro (2006), en su artículo “Capital intelectual. Una propuesta para clasificarlo y medirlo”, con respecto a la tipología del capital intelectual, exponen:

Los modelos de medición de capital intelectual revisados ofrecen diferentes formas de clasificarlo; en éstos se pueden apreciar las diferencias en cuanto a la terminología empleada para denominar los componentes del capital intelectual, sin embargo, se puede diferenciar con claridad cuáles son estos componentes.

Estos componentes o bloques representan activos intangibles de diferente naturaleza, cada uno de los cuales colabora de una manera determinada en el logro de los objetivos empresariales, interactuando entre sí. Así se tiene que los individuos con sus conocimientos, habilidades y espíritu de cooperación (capital humano) constituyen activos valiosos para la empresa; pero, por otra parte, en un mundo como el actual, el conocimiento tecnológico (capital tecnológico) constituye una herramienta poderosa para lograr eficiencia en el trabajo. Así mismo, los trabajadores poco podrían hacer sin la existencia de una plataforma organizativa que les permita desarrollar adecuadamente su trabajo, como sistemas de información, procedimientos e infraestructura (capital organizativo); a su vez, deben existir los canales adecuados que les permitan establecer vínculos sólidos con los agentes con los que se relaciona

la empresa, clientes, proveedores y otros (capital relacional). Sin embargo, y pese la estrecha vinculación de los activos que forman cada uno de los bloques de capital intelectual, cada uno de ellos tiene aspectos diferenciadores por lo que resulta conveniente y útil conocerlos. A continuación se irán comentando las diferentes denominaciones que dan los autores para cada bloque de capital intelectual, así como los aspectos que incluyen en cada uno de ellos.

Como ya se mencionó, los distintos modelos de capital intelectual proponen diferentes tipologías; sin embargo, se encuentran más coincidencias que diferencias en los componentes que forman el capital intelectual así como en los aspectos que incluyen cada uno de ellos; es el caso del capital humano, ya que este componente aparece sin excepción en todas las propuestas, observando, además, muy poca variación en cuanto a su denominación.

Con el capital tecnológico y el capital organizativo ocurre un fenómeno singular: se han originado del desglose del capital estructural debido a la naturaleza heterogénea de los activos que lo forman. Esta división está presente en propuestas más recientes, como la de McElroy (2002), CIC (2003), Ordóñez de Pablos (2004), Bueno, Salmador & Rodríguez (2004), Chen, Shu & Yuan (2004) y Joia (2004), aunque ya en el año 1997, Brookings diferenciaba entre “activos de propiedad intelectual” y “activos de infraestructura”.

Se considera que esta separación entre capital tecnológico y capital organizativo es necesaria, pues los activos vinculados a la estructura de la organización son de naturaleza y origen distinto a los activos vinculados a la tecnología; además, ésta última ha cobrado gran relevancia en la actualidad, justificando su tratamiento como componente independiente. Reforzando nuestra posición, se señala que en los modelos que no establecen separación entre capital organizativo y capital tecnológico, dentro de capital estructural, incluyen aspectos e indicadores referidos a la tecnología y a la estructura de la organización.

En cuanto al capital relacional, las diferentes formas de denominarlo aluden principalmente a la relación de la empresa con los clientes; sin embargo, en algunos modelos recientes se amplía su cobertura, incluyendo las relaciones de la empresa con otros agentes no sólo vinculados al negocio como son los proveedores, y los aliados, sino que su espectro abarca también las relaciones con otros agentes de la sociedad (Sveiby, 1998; Bontis, 1998; Euroforum, 1998; McElroy, 2002; CIC, 2003; Guthrie, Petty & Yongvanich, 2004; Joia, 2004 y Ordóñez de Pablos, 2004). Esta

ampliación ha llevado a algunos académicos a desglosar el capital relacional en capital de negocio y capital social (CIC, 2003; Bueno et al., 2004); sin embargo, en la literatura se encuentra también que lo que algunos autores como Nahapiet y Ghoshal, 1998; McElroy, 2004; Viedma, 2004, etc., denominan capital social, no se ajusta al capital social de las propuestas de CIC (2003) y Bueno et al. (2004), motivo por el cual se desestimó este desglose, pues puede inducir a confusión, objetivo contrario a lo que se pretende con el presente trabajo.

Como conclusión a la revisión de la literatura, se deduce que el capital intelectual está formado por cuatro componentes: capital humano, capital tecnológico, capital organizativo y capital relacional.

D. López Ruiz, Víctor Raúl; Nevado Peña, Domingo & Baños Torres, José (2008), en su artículo “Indicador sintético de capital intelectual: humano y estructural. Un factor de competitividad”, con respecto a la medición de los intangibles en el ámbito empresarial, dicen:

En los últimos años, los activos intangibles constituyen uno de los principales factores del éxito presente y futuro de las empresas, incrementándose cada vez más las inversiones en los mismos. Hoy en día, tener unas instalaciones modernas no garantiza a las entidades una posición competitiva en los mercados, puesto que es necesario contar, además, con procesos de innovación permanente, disponer de un personal con las competencias adecuadas al puesto de trabajo, poseer una fidelidad de los clientes, la capacidad de liderazgo, las relaciones entre trabajadores, la credibilidad de los directivos, habilidad para retener y atraer los mejores profesionales, etc. En definitiva, el desarrollo de todo un conjunto de atributos de carácter intangible se está convirtiendo en uno de los soportes básicos de las empresas, al encontrarse, éstas inmersas en una economía cuya piedra angular viene constituida por el conocimiento, como único medio de competir en un mundo cada vez más globalizado. De igual modo, por extensión, un valor de producción mayor para un área geográfica, no garantiza excelentes resultados a futuro, ni tan siquiera su competitividad, precisará también valores adecuados en factores intangibles, que garanticen, a medio y largo plazo, esa ganancia.

Así, los cambios que se están produciendo en la economía mundial conducen a la consideración del conocimiento como un elemento fundamental de la escena

económica, de ahí que no es extraño, que tanto los diferentes niveles de administración como las propias empresas se encuentren interesados en definir, medir, valorar, controlar y gestionar el factor intelectual.

En este sentido, se han realizado distintas propuestas de medición y gestión del capital intelectual para una firma (Kaplan y Norton, 2001; Lev, 2001), entendiendo que la posible diferencia entre el valor de mercado y el contable es debida a este agregado de intangibles. Los modelos pasan por definir una serie de grupos que conforman este capital intelectual y el establecimiento de indicadores para su valoración.

De forma paralela a estos procesos, hemos de considerar el hecho, nada desdeñable, de que en el mundo, en general, y en los países de nuestro entorno, en particular, han tomado y lo continúan haciendo, mayor relevancia, los espacios regionales e incluso locales. Cada vez, son estos niveles los que demandan mayor autonomía para tomar las decisiones que, a su juicio, consideran más apropiadas para conseguir un cierto éxito en el desarrollo y crecimiento económico, acompañados de los procesos sociales de ‘globalización’ que propone Robertson (2000).

Las regiones, cada vez con mayor énfasis, pretenden ser las autoras principales en el diseño de políticas y actuaciones para conseguir un mayor desarrollo, que les permita converger con otras unidades territoriales con mayores y mejores capacidades.

Este hecho es aún más importante, si cabe, si se toman en consideración los numerosos espacios regionales e intrarregionales que quedan al margen de los circuitos a través de los cuales se produce la mayor cantidad de movimientos de mercancías y conocimiento y, en consecuencia, del ansiado crecimiento y bienestar. En este contexto, estos espacios están sufriendo numerosas transformaciones como consecuencia de diversos factores: económicos, sociales, demográficos, político-administrativos, y así seguirán en el futuro. Se trata, en definitiva, de la falta de adaptación a las nuevas tecnologías, planteando, en muchos casos, estrategias pasivas de carácter defensivo, que justifican, a veces, la existencia de economías sumergidas. Si a ello se une que en muchos de estos municipios o regiones la pérdida de población es significativa, por estar anclados, entre otras cuestiones, en una estructura económica relativamente agraria, el panorama se muestra desalentador.

Por estos y otros motivos es por lo que se les viene prestando una especial atención por parte de diferentes colectivos, políticos e intelectuales, de distintos

campos científicos, geográficos, políticos, sociológicos, económicos, etc., siendo necesario atender las numerosas perspectivas que interceden en los diferentes procesos de desarrollo.

En la actualidad, estos espacios regionales deben abordar de manera imperiosa los aspectos relativos a la innovación, investigación y desarrollo, es decir, a la gestión del conocimiento, ventaja competitiva que radica en el conocimiento disponible en la región, cómo se encuentra estructurado, con qué infraestructura se cuenta, de qué financiación se dispone, etc.

Partiendo de esta realidad, tras una revisión de los trabajos especializados, extenderemos la medida de capital intelectual para una sola empresa hacia la medición de los intangibles para un ámbito territorial. En ese proceso consideramos su cálculo para un conjunto de empresas de un área geográfica determinada, esto es un enfoque mesoeconómico que permitirá una valoración más precisa de su posición económica y potencial, en relación con la reflejada en las medidas oficiales del ingreso regional.

La medición del capital intelectual para un espacio económico específico supondría contar con un elemento adicional para explicar la generación de riqueza y justificar las diferencias presentes entre territorios. En este sentido, los modelos actuales se encuentran limitados, ya que la clásica función de producción tipo Cobb-Douglas no incluye el conocimiento como una variable determinante en el crecimiento y desarrollo de la economía. El modelo que aquí se presenta permite el desarrollo de un nuevo sistema de información, así como la valoración de la contribución de los recursos intangibles a la riqueza de un área. Para ello, se derivan un grupo de indicadores que permiten emprender un análisis comparativo entre regiones o, incluso, sectores. Con esta forma de proceder probablemente se detectarán mayores diferencias entre las regiones, trabajando bajo la hipótesis de que las más ricas son las más intensivas en capital intelectual.

E. Santos Rodrigues, Helena; Figueroa Dorrego, Pedro & Fernández-Jardon, Carlos (2009), en su artículo “La influencia del capital intelectual en la capacidad de innovación de las empresas del sector automoción de la Euroregión Galicia Norte Portugal”, con respecto a los elementos del capital intelectual manifiestan:

A la hora de establecer una clasificación de los distintos elementos que componen el Capital Intelectual son diversas las contribuciones de los diferentes autores desde el punto de vista teórico y práctico. La identificación de las distintas categorías de Capital Intelectual debería seguir la lógica de gestión: si dos recursos intangibles requieren distintas acciones de gestión, entonces deberían pertenecer a distintas categorías (Bontis *et al.*, 1999). La literatura converge en la consideración de tres categorías determinantes:

- (i) **Aspectos** relacionados con las **personas** (habilidades, educación, experiencia, valores y motivación, etc.);
- (ii) **Aspectos** internos a la **organización** (estructura, forma organizativa, tecnología, patentes, conceptos, computadoras, sistemas administrativos, cultura empresarial, etc.);
- (iii) **Aspectos** relativos a **las relaciones** que se establecen con el exterior da empresa (con clientes, proveedores, accionistas, instituciones, etc.).

En los últimos años parece existir un cierto consenso, como es posible ver en la división del Capital Intelectual en tres componentes (Edvinsson y Malone, 1997; I.A.D.E., 2003; Roos et al., 1997; Saint Onge, 1996; Stewart, 1998):

- (i) Capital Humano;
- (ii) Capital Estructural;
- (iii) Capital Relacional.

Sveiby (1997) de forma análoga denomina de competencia individual; estructura interna y estructura externa.

Recientemente una **cuarta dimensión**, el “**Capital Social**”, fue propuesta por Nahapiet y Goshal (2002) que considera que el Capital Intelectual es generado a través de la combinación e intercambio de conocimiento resultantes de las relaciones sociales de la empresa y que las interrelaciones entre el Capital Social y el Capital Intelectual posibilitan obtener una ventaja competitiva.

Rothberg y Erickson (2002) añaden, centrándose en el entorno exterior, el concepto de “**Capital Competitivo**” (*competitive capital*) que resulta de las actividades de inteligencia competitiva, como el control de las fuentes de información sobre competidores, incluyendo las que poseen los empleados.

También a este nivel no hay consenso en cuanto a las terminologías y definiciones. Las diferencias de clasificación resultan esencialmente de diferencias al

nivel de la agregación de elementos constituyentes del Capital Intelectual (Zhou y Fink, 2003). A pesar de existieren distintas denominaciones, en general, el contenido de cada capital converge.

Todas las definiciones son importantes y validas, pero para nuestros objetivos de investigación, vamos a hacer operacional el fenómeno “Capital Intelectual” de acuerdo con tres dimensiones: Capital Humano, Capital Estructural y Capital Relacional. Estos tres capitales pretenden explicitar el valor agregado de los activos basados en conocimiento, que han sido creados y que son identificados, o existen en la organización, por un conjunto de actividades intangibles que ponen en valor el “conocimiento en acción” de las personas, grupos y organización (I.A.D.E., 2003).

En realidad el concepto de Capital Intelectual es extremadamente flexible y igualmente complicado (Bontis *et al.*, 1999). Hay al menos tres **atributos inherentes al Capital Intelectual** que están presentes en la mayoría de las definiciones:

- (i) Es intangible;
- (ii) Es resultado de “*una práctica colectiva*” (Mouritsen, Bukh, Larsen y Johansen, 2002) o proceso colectivo. Porque el conocimiento es social y contextualmente construido (Nonaka y Takeuchi, 1995; Sveiby, 1997); y
- (iii) Tiene valor o potencialidad para crear valor (Petrash, 1996). El Capital Intelectual es el “*material intelectual- conocimiento, información, propiedad intelectual, experiencia- que puede ser usado para crear riqueza*” (Stewart, 1998: 10), o sea, es “*el conocimiento que puede ser convertido en valor*” (Edvinsson y Sullivan, 1996: 358).

En cuanto al **valor del Capital Intelectual** tenemos igualmente distintas posiciones, la inicial y muy aceptada es la que considera que el valor del Capital Intelectual viene de la diferencia entre el valor de mercado y el valor contable de la empresa (Brooking, 1996; Edvinsson y Malone, 1997; Roos *et al.*, 1997; Stewart, 1998; Sveiby, 1997).

Pero esta medición demuestra fragilidades, primero porque se basa en información procedente del mercado que es oscilante dependiendo del ambiente económico, de la situación de las bolsas de valores, de maniobras especulativas y del valor de otras organizaciones. Esta valoración no explicita el valor que emana de los recursos intangibles existentes en la empresa, sino que se centra en el valor que el mercado atribuye a la empresa. Y puede variar debido a factores que en nada están

conectados con el Capital Intelectual, como por ejemplo la alteración de la técnica contable.

Rodov y Leliaert (2002) señalan que, si bien la diferencia entre el valor de mercado y el valor contable es un *proxy* que puede resultar adecuado para explicar la importancia del valor de los activos intangibles, no debe ser considerada exactamente igual al valor de dichos activos. Para realizar esta afirmación, los autores se basan en que las dos magnitudes que se están comparando, valor de mercado y valor contable, tienen dimensiones temporales diferentes. Así, mientras el valor contable incluye el coste histórico de los activos de la organización, en el valor de mercado se recogen las reflexiones que los accionistas hacen sobre las futuras ganancias y potencial de crecimiento de la empresa.

F. Gasteiz, Vitoria (2000), en su trabajo científico “Gestión del Conocimiento y Capital Intelectual”, y en relación al capital intelectual, argumenta:

La cada vez mayor importancia que el conocimiento está adquiriendo como fuente de ventaja competitiva en las empresas, ha impulsado el nacimiento y la difusión del término capital intelectual. En última instancia, el capital intelectual haría referencia a aquellos activos intangibles de la empresa que generan riqueza o que potencialmente pueden generarla. En muchos sectores y para muchas empresas es un hecho constatado que sus resultados económicos mantienen una fuerte relación con los activos intangibles que poseen y gestionan.

Uno de los indicadores más relevantes de la intensidad del conocimiento en la actividad económica de las empresas es el *diferencial existente entre el valor contable de los recursos propios de una empresa y su valor real de mercado*. (Ratio Book-to- Market). El incremento que este diferencial ha experimentado en los últimos años, especialmente dentro de los sectores intensivos en conocimiento, es uno de los datos que evidencian más claramente el impacto de los activos intangibles en la generación de riqueza. Un estudio llevado a cabo por el Centro de Estudios sobre Políticas Europeas en 1997 para examinar el ratio book-to-market en miles de empresas europeas y estadounidenses, mostraba que éste se había visto incrementado, en el caso de las empresas europeas, desde una media de un 149% en 1990 a una media del 202% en 1995. Durante el mismo periodo, las empresas estadounidenses analizadas vieron como este ratio se incrementaba de un

194% a un 296%.

El objetivo del presente capítulo es mostrar el estado en el cual se encuentra el movimiento sobre el capital intelectual, a través de la recopilación de las principales aportaciones que se están realizando en este terreno. Para ello, en primer lugar, se realizará una revisión conceptual sobre la noción de “capital intelectual”.

Posteriormente, y tras analizar algunos de los motivos por los cuales se hace necesaria su medición, se presentan los principales retos que enfrenta la valoración del capital intelectual. Los dos últimos puntos están dedicados a consideraciones sobre la posibilidad de inclusión del capital intelectual en los estados financieros de la empresa.

HACIA UNA DEFINICIÓN DEL CAPITAL INTELECTUAL

Los esfuerzos que se están llevando a cabo, principalmente por el sector empresarial, para conseguir elaborar una metodología capaz de expresar el valor de los activos intangibles de una empresa son heterogéneos y dispersos. Una revisión de los principales autores dedicados a la conceptualización y a la medición del capital intelectual da una idea de la diversidad y multiplicidad de esfuerzos que se están llevando a cabo en el momento actual. Por ello aflora, una vez más, el problema de plantear una única definición del capital intelectual.

El análisis detallado de las diversas definiciones permite obtener algunos parámetros o rasgos comunes que definen al capital intelectual:

- El capital intelectual está formado por activos intangibles.
- Los activos intangibles que componen el capital intelectual:
 - son “propiedad” de la empresa,
 - poseen la capacidad de generar riqueza para la empresa,
 - “contienen” el conocimiento existente en la empresa.
- La mayoría de autores identifica tres ámbitos en donde se encontrarían o residirían los activos intangibles relevantes para la generación de riqueza: en las personas, en los sistemas y procesos organizativos, y en las relaciones de la empresa con su entorno. Los activos “ubicados” en cada uno de dichos ámbitos serían generadores de lo que se ha venido denominando como “capital humano”, “capital organizacional” y “capital clientela”, respectivamente.

Conviene realizar otras consideraciones sobre el concepto de capital intelectual, sobre todo en lo que se refiere a la relación existente entre información y gestión. Por un lado, existe coincidencia entre las definiciones de varios autores en asociar el

término conocimiento al término competencia (competencias tecnológicas, organizacionales y humanas), estableciendo de ese modo relaciones de información-gestión con la *Gestión Estratégica por Competencias Esenciales*.

Por otro lado, se observa una marcada tendencia a sobreentender que, en la medida que el capital intelectual otorga un valor al conocimiento existente en la empresa, es un método de medición y de evaluación complementaria y necesaria para la *Gestión del Conocimiento*.

LA NECESIDAD DE EXPRESAR EL VALOR DE LOS ACTIVOS INTANGIBLES

La necesidad de medir los activos intangibles radica en que las decisiones deben ser tomadas sobre la base de una información que sea capaz de revelar el funcionamiento de la realidad. Esta necesidad es patente en lo que se refiere a la medición del capital intelectual en las organizaciones, donde son necesarios indicadores que sean capaces de expresar el valor de los activos intangibles que contiene aquél conocimiento real o potencialmente generador de riqueza. La medición del capital intelectual es necesaria para las empresas en la medida que la toma de decisiones, tanto internas como externas, debe hacerse sobre bases sólidas.

Pero además, esta necesidad –que no sería sino el objetivo básico de toda contabilidad– se refuerza con la existencia de importantes costes derivados de la inadecuada traslación o de la ausencia de explicitación del valor del capital intelectual de una organización.

Básicamente, estos costes y la necesidad de obtener datos cuantitativos y cualitativos pertinentes que apoyen la toma de decisiones, justifican la necesidad de medir el capital intelectual de una empresa.

G. Trillo Holgado, María Amalia & Sánchez Cañizares, Sandra María (2006), en su artículo científico “Influencia de la cultura organizativa en el concepto de capital intelectual”, con respecto a los componentes del capital intelectual y su relación con la cultura, expresan:

Existe cierto consenso a la hora de considerar el capital intelectual compuesto por tres capitales: humano, estructural y relacional. Entre los autores que comparten esta opinión cabe citar a Bontis (1999), Bueno Campos (2000), Camisón Zornosa et al. (2000), Euroforum Intellect (1998) y Ordóñez de Pablos (2002, 2003).

A continuación se delimita cada uno de estos tres capitales y su relación con la cultura organizativa de la empresa.

El capital humano se define como aquel valor que reside en los miembros de la organización y permite generar también valor a la empresa (Sánchez Medina, 2004). Se encuentra compuesto por tres elementos (Roos et al, 2001): competencias (conocimientos, capacidades, talento y know how); actitud (conducta, motivación, actuación y ética) y agilidad intelectual. Bontis et al. (2002), por otra parte, contemplan el capital humano como el stock de conocimiento individual de una organización representado por sus empleados. En este sentido está formado tanto por conocimiento tácito como por conocimiento explícito (Bontis, 1998; Bueno, 2000). Del mismo modo, también desde la perspectiva estratégica de la empresa, Kaplan y Norton (2004) miden el capital humano atendiendo a las capacidades, la formación y el conocimiento.

El Modelo Intellect se refiere⁴, tanto al conocimiento explícito y tácito que poseen las personas y equipos, como a la capacidad de generarlo, es decir a la capacidad de aprender. Dentro de esta definición se pueden incluir los siguientes elementos: satisfacción del personal, tipología del personal, competencia de las personas y mejora de las mismas, liderazgo, trabajo en equipo, estabilidad y capacidad de innovación de las personas y equipos.

El modelo Intellectus (CIC-IADE, 2003), que constituye un avance del Intellect, comprende dentro del capital humano: valores, actitudes (implican el ser y el estar), aptitudes (saber) y capacidades (saber hacer), componentes que llevan incorporados las nuevas perspectivas relativas al concepto de talento y se relacionan con indicadores tan actuales como aquellos que miden la gestión por competencias, evaluación del desempeño o estilos de dirección.

Dado que la cultura se ha definido como “conjunto de creencias y valores”, se puede inferir que éstas son las impulsoras de las actitudes, aptitudes y capacidades de las personas, lo que dota a la cultura de una importante dimensión humana y a la inversa, a la dimensión humana de un alto componente cultural.

Por otra parte, se nos habla de “valores” como componente del capital humano, con lo que cabe preguntarse si realmente estos valores constituyen elementos del capital humano o del cultural.

En el capital estructural, que se describe como aquel conocimiento que la empresa internaliza y permanece en la organización aun cuando sus empleados la

abandonen (Bontis, Chua y Richardson, 2000, Camisón Zornosa et al, 2000, Petrash, 1996, 2001), es donde la mayoría de los autores coinciden en incluir la cultura y ambiente organizativos. Para Sánchez Medina (2004) la cultura se puede considerar componente interno de dicho capital ya que incluiría todos los intangibles no humanos de la organización (Bontis et al., 2000).

El Modelo Intellect (Euroforum, 1998), entiende la cultura como un componente (cultura organizacional) presente en el capital estructural al que define como

“conocimiento que la organización consigue explicitar, sistematizar e internalizar y que en principio puede estar latente en las personas y equipos de la empresa”.

El Modelo Intellectus (CIC-IADE, 2003) divide el capital estructural en capital organizativo y tecnológico. Dentro del primero, observa la cultura teniendo en cuenta: la homogeneidad cultural, la evolución de los valores culturales, el clima social y la filosofía del negocio. En el tecnológico no se incluye la cultura explícitamente, sino elementos como: esfuerzos en I+D, dotación tecnológica, propiedad intelectual o industrial y resultados de la innovación. Esto nos hace pensar que dicho capital integra la cultura de forma implícita pues, la definición del mismo considera la innovación como un valor básico para la empresa que está relacionado con la creatividad y capacidad de renovación.

Respecto al capital relacional, éste se define como el valor que, para una empresa tiene el conjunto de relaciones que mantiene con el exterior, como clientes, competidores, proveedores y otros agentes (Euroforum Intellect, 1998).

Recoge el conocimiento presente en las relaciones establecidas con el entorno (Bontis, 1999). Desde otra perspectiva, el capital relacional se puede definir como la percepción de valor que tienen los clientes cuando hacen negocios con sus proveedores de bienes o servicios (Petrash, 1996, 2001). Pero, incluso en estas relaciones, la influencia de la cultura organizativa es un elemento a tener en cuenta para analizar el modo de desarrollo de las mismas en distintas entidades. De hecho, encontramos definiciones en la literatura al respecto que apoyan la estrecha conexión entre cultura y capital relacional, como en Tagiuri y Litwin (1968) que consideran a la cultura organizativa como *“el ambiente o clima que se establece en una empresa por la distribución física de sus miembros y la forma en que éstos se relacionan con los clientes u otros terceros”*.

Posteriormente, el modelo Intellectus, establece una distinción dentro del capital relacional, de tal forma que éste quedaría desagregado en capital de negocio y capital social. El capital negocio se refiere al *“valor que representa para la organización las relaciones que mantiene con los principales agentes vinculados a su proceso de negocio básico”* (Foro del Conocimiento Intellectus, 2001) tales como clientes, proveedores, accionistas e inversores, aliados, competidores o instituciones de mejora de la calidad. Por otra parte, el capital social se define como *“valor que representa para la organización las relaciones que mantiene con los restantes agentes sociales que actúan en su entorno”* (Foro del Conocimiento Intellectus, 2001), tales como administraciones públicas, medios de comunicación, instituciones de defensa del medio ambiente, etc. En todas estas relaciones, se aprecia de forma implícita la influencia de la cultura organizativa de la empresa, en aspectos tales como códigos de conducta (normas de comportamiento), filosofía de negocio (que influye en las formas de comunicarse con el entorno, ya sea con los agentes vinculados al negocio o con el resto), los valores culturales, el clima social en que se mueve la empresa, etcétera.

En definitiva, tomando como referencia los modelos de medición del capital intelectual, con especial atención al Modelo Intellectus, que consideramos como el más actual y avanzado, proponemos la posibilidad de incorporar el capital cultural como un nuevo componente del mismo y, en tanto que dota de una lógica interna que fundamenta la interdependencia entre los cinco capitales que lo conforman, lo consideramos como el capital de más relevancia.

Conclusiones

El análisis realizado nos lleva a definir la cultura como un conjunto compuesto por valores, espíritu innovador, filosofía organizativa y patrones de relación con los agentes del entorno. Desde este punto de vista, podemos encontrar el concepto de cultura presente en cada uno de los componentes del capital intelectual.

Es en esta línea donde hemos realizado nuestra aportación, seleccionando algunos de los elementos que configuran la cultura, de cada uno de los cinco capitales del Modelo Intellectus, elementos que consideramos susceptibles de independizarse de los mismos para pasar a formar parte de otro capital al que llamaremos capital cultural:

- Del capital humano, compuesto por valores, actitudes, aptitudes y capacidades, se desagregarían los “valores”, integrándolos en el capital

cultural, ya que éstos, que denominaríamos “valores culturales” son los que impulsan el resto de componentes del capital humano.

- Del capital tecnológico desmembraríamos el espíritu innovador y creativo, que puede considerarse como “cultura innovadora o emprendedora”, configurando los demás elementos que quedarían dentro del concepto de capital tecnológico
- Capital organizativo. La cultura como tal, que tradicionalmente ha formado parte de este capital, pasa ahora a denominarse “cultura organizativa”, perfilando desde el capital cultural la estructura, aprendizaje y procesos de la organización
- Capital de negocio y social. Se desglosa de éstos la llamada “cultura relacional”, que refleja la idiosincrasia de las relaciones con los principales agentes vinculados a la empresa (integrados en el capital de negocio) y de los códigos de conducta, patrones de relación y filosofía del negocio (elementos del capital social)

De este modo, se plantean las bases para un futuro trabajo de investigación respaldado por datos empíricos, en el cual se establezca un nuevo modelo cuya característica distintiva sea la incorporación del capital cultural como factor diferenciador en la medición del capital intelectual.

H. Cegarra Navarro, Juan Gabriel & Rodrigo Moya, Beatriz (2003), en su artículo científico “Influencia de los componentes del capital humano en el proceso de aprendizaje relacional”, expresan:

CAPITAL HUMANO

Para clasificar el Capital Humano, nos serviremos, con carácter previo, de las propuestas de Spender (1996), que clasifica los tipos de conocimiento en función de su carácter tácito o explícito y según sea individual o social y de Nonaka y Takeouchi (1995) y Nonaka y Byosiere (1999) acerca de los procesos de creación de conocimientos en virtud de su transformación según sus características de tácito o explícito. El planteamiento de Spender (1996) distingue el conocimiento individual en automático y consciente de acuerdo con las posibles combinaciones entre sus características tácito y explícito.

Una breve explicación de cada uno de estos tipos sería la siguiente:

- 1) El conocimiento automático es el conocimiento individual y tácito que incluye las habilidades adquiridas por la experiencia.
- 2) El conocimiento consciente es aquel que es individual y explícito y que por lo tanto se puede articular o codificar, por lo es susceptible de ser compartido por el resto de la organización.

Dentro del Capital Humano, partiendo de la distinción entre conocimiento automático y consciente. El conocimiento automático hace referencia a las actitudes y comportamientos que mantienen los individuos dentro de la organización e incluye aspectos cercanos a los sentimientos y motivaciones, relativos a cómo se integran las personas dentro de la empresa. Por su parte, el conocimiento consciente recoge las aptitudes y habilidades que poseen los recursos humanos, referidas a las capacidades inherentes a los individuos y que ponen al servicio de la organización.

Sin embargo, esta clasificación del Capital Humano puede desagregarse introduciendo como nuevo criterio, el de (presente / futuro), de utilidad para distinguir el valor de los intangibles, en un momento determinado, de su potencial de desarrollo futuro.

Una capacidad es la habilidad para un equipo de recursos de realizar alguna tarea o actividad.

Mientras los recursos son la fuente de las capacidades de la empresa, las capacidades son la principal fuente de sus ventajas competitivas. En este sentido, el conocimiento automático y consciente representa un conjunto de recursos humanos presentes. Por su parte, las capacidades de aprendizaje individuales, representan los recursos que posibilitan el paso de una situación dada a otra deseada de Capital Humano. Considerar dentro de uno u otro de estos tipos es muy amplio, por lo que la propuesta planteada recoge aquellos recursos humanos más relevantes. Todos ellos los hemos considerado de carácter no defendible, salvo la formación, dado que, en general, son difícilmente codificables y sistematizables. Entendemos que la formación es de carácter más bien defendible ya que se puede entender y analizar con mayor nitidez.

Con respecto al criterio de protección del conocimiento, es preciso aclarar que aunque la formación no es realmente defendible tal y como se ha definido anteriormente este criterio, se incluye como tal bajo el supuesto de que se puede defender mediante los contratos (Fernández, et al, 1998:169-170).

El siguiente paso que proponemos es analizar, cual es papel que desempeñan estos tres componentes del Capital Humano en el aprendizaje relacional, es decir, en el proceso de adquisición, distribución y utilización del conocimiento procedente del entorno.

Tabla 2:

Clasificación del Capital Humano

Capital Humano			
Presente		Futuro	
No defendible	Conocimiento automático	Conocimiento consciente	Capacidades automáticas y conscientes de AI
	Motivación	Habilidades	Mejora de actitudes
	Actitudes	Actitudes	Capacidades de aprendizaje
	Lealtad	Experiencia y conocimiento	Mejora de competencias
	Relaciones sociales	Trabajo en grupo	
	Liderazgo	Polivalencia	
		Know – How	
Defendible		Formación: titulación	Formación futura: interna o externa
Individual			
Asociado a RR. HH.			

I. Centhy Villafuerte (2011), en el desarrollo de su investigación “La Inversión en Recursos Humanos y la Competitividad de las Micros y Pequeñas Empresas de la Región de Arequipa – 2011”, afirma que la evidencia empírica en la ciencia económica, ha demostrado ampliamente, que existe una importante relación entre la inversión realizada en los recursos humanos o también mal llamados “Capital Humano”, y el nivel de competitividad alcanzado, por las unidades económicas, sean estas unidades empresariales, sectores económicos o países.

Sin embargo, es necesario aclarar el hecho que si bien es cierto, la inversión en recursos humanos, explica significativamente el comportamiento de la competitividad de estas unidades productivas, existen otros factores como la estabilidad macroeconómica, el desarrollo institucional, el respeto por el marco legal y la legalidad, el nivel de acceso a la tecnología de punta, etcétera; los cuales en su conjunto explican el nivel de competitividad de un país con respecto a otro.

Este estudio, dejó claramente definido; qué se entiende por competitividad, esto, sobre la base de una minuciosa revisión teórica acerca de los estudios y

propuestas, de diversos investigadores e instituciones especializadas en el estudio de esta variable.

En ese sentido, se concluye que, la competitividad se mide por la productividad lograda por la unidad económica de pequeña escala, sector económico o país; siendo esta productividad el resultado de hacer las cosas a un menor coste (las llamadas economías de escala), además de preocuparse en cada acto productivo de los aspectos relacionados a la calidad del producto (concepto que deja de lado el mito de que la productividad es sinónimo de reducir constantemente los costes de producción).

Esta investigación, busca conocer la actual situación del sector de las micros y pequeñas empresas de la Región de Arequipa, referido a la inversión en recursos humanos realizada al interior del sector, así mismo, medir la demanda existente, de mano de obra, por parte de las micros y pequeñas empresas (MYPES); además de la demanda por programas de formación y capacitación de la fuerza laboral del sector, relacionado con la actual oferta educativa en la Región, y las reales necesidades de un sector que ha adquirido cada vez más importancia en la economía local, regional y nacional; debido a que absorbe una cantidad significativa de la mano de obra regional.

Metodológicamente, la presente investigación, después de haber revisado el estado del arte, respecto al tema investigado, formuló una premisa o hipótesis preliminar, la cual afirma que: “El sector de la micro y pequeña empresa en la Región de Arequipa, está constituido mayoritariamente por unidades económicas de pequeña escala, conocidas como microempresas, las cuales son de carácter familiar, mayoritariamente informales y que se mantienen a nivel de economías de subsistencia”; “La inversión que realizan estas micros y pequeñas empresas, en recursos humanos calificados y especializados, así como en la constante actualización de los mismos, aún sigue siendo en el sector moderada. Quedando una parte muy significativa de las PYMES, las cuales no invierten en contratar personal especializado, ni buscan contar con una gerencia adecuada; así como capacitar y formar a los recursos humanos con los que cuenta”; y “Este hecho afecta negativamente, la competitividad del sector de las micros y pequeñas empresas en la Región Arequipa, que se encuentra vulnerable ante el ingreso de nueva competencia y la apertura de nuestra economía al mundo.

El objetivo general de la investigación es conocer el nivel de inversión que realizan las micro y pequeñas empresas (MYPES), de la Región Arequipa, en la formación, capacitación y actualización de los recursos humanos con los que cuentan.

Los resultados de la presente investigación, demuestran que el sector de las MYPES, no invierte de manera significativa, en los recursos humanos con los que cuenta, pues, el monto de inversión en este rubro en el sector, no les permite formar a sus trabajadores con estándares de calidad. Estos trabajadores, debido al bajo presupuesto destinado por las unidades económicas denominadas como MYPES, a la formación y capacitación de sus recursos humanos (el presupuesto promedio por trabajador al año para la formación y capacitación, no acceden a programas de formación y capacitación de calidad y especializados, en relación a las necesidades reales de las MYPES; lo cual afecta la productividad que pueda alcanzar el trabajador MYPE en el tiempo (curva de aprendizaje).

Sobre la base de los resultados obtenidos en nuestra investigación, y habiendo reflexionado, acerca de la problemática real del sector, relacionado a la competitividad y la inversión en recursos humanos, es que se plantean las siguientes recomendaciones: (a) desarrollo de carreras de corto plazo (certificaciones); (b) políticas de incentivos; (c) coordinación de las instancias de gobierno; y, (d) la creación de un observatorio regional MYPE.

J. Bedoya Sánchez (2003), en su tema de tesis “La Nueva Gestión de Personas y su Evaluación de Desempeño en Empresas Competitivas”, trata de demostrar que la llamada Función de Recursos Humanos está viviendo cambios radicales en su concepto y aplicación, convirtiéndose en factor esencial para el logro de las ventajas competitivas de la empresa, tanto como son los recursos financieros, tecnológicos y de otro tipo. Es decir, que el Desarrollo Humano, su capacidad, su desempeño, están viviendo esos cambios. De igual manera, demostrar que los procesos de gestión de evaluación de desempeño están sufriendo grandes modificaciones a fin de adecuarse a las nuevas exigencias de los escenarios modernos.

En otras palabras la Tesis exige una nueva concepción de la Gestión de las Personas y en su evaluación de desempeño, si deseamos contar con empresas realmente competitivas.

Para toda empresa moderna que se involucra en el desarrollo humano, o Gestión de las Personas, llamado así por los especialistas contemporáneos, consideran que es éste el factor principal de la productividad y la fuente del progreso económico. Esto se explica además porque el aumento de los rendimientos en productos (outup) por unidad de insumo (input) a lo largo del tiempo, la humanidad acabó dominando las fuerzas de la naturaleza y, en el proceso, se dio forma como cultura.

Otro de los aspectos que involucran el desarrollo humano, su capacidad, su función y/o desempeño, es que la propia gran empresa ha cambiado su modelo de organización y de gestión cabe definir el cambio principal como el paso de los burócratas verticales a la gran empresa horizontal o competitivas que parece caracterizarse por siete tendencias fundamentales: (a) organización en torno al proceso, no a la tarea; (b) jerarquía plana; (c) gestión en equipo; (d) medida de los resultados por la satisfacción del cliente; (e) recompensas basadas en los resultados del equipo; (f) maximización de los contactos con los proveedores y clientes; y (i) información, formación y retención de los empleados en todos los niveles.

Como es bien entendido en nuestra época, la globalización es uno de los pilares del cambio, y nos presenta un nuevo entorno que tiene relación directa con los cambios en las empresas y en la formación de los Recursos Humanos para hacerlas más competitivas.

En ese entorno de intensa competencia global, las ventajas competitivas son y seguirán siendo las personas. Mientras que las empresas confrontan estos retos competitivos con cambios drásticos a sus estrategias, estructuras y procesos, los ejecutivos de los recursos humanos se encuentran justo en el medio del proceso de cambio. Es la función que ha sido más impactada por los cambios, y al mismo tiempo, deben ser responsables de algunos de esos cambios.

La descripción del problema de la función de los Recursos Humanos y el proceso de evaluación de desempeño, constituye un gran desafío en los escenarios modernos y son insoslayables para y en una empresa competitiva.

El estudio define el problema de ¿Cómo desarrollar una nueva concepción de la Función de los Recursos Humanos y un sistema de gestión de evaluación eficaces para el desarrollo y gestión de una empresa competitiva”.

El objetivo general de la investigación es “Analizar las Teorías y Enfoques sobre la concepción de la Función de Recursos Humanos (RRHH) y su Relación con la Gestión de evaluación de su Desempeño en la Empresa Competitiva”

La finalidad de la presente investigación consiste en analizar la Función de los Recursos Humanos y su proceso de transformación en escenarios globalizados, así como el proceso de gestión de la evaluación de desempeño de los recursos humanos en una empresa competitiva.

El presente estudio reúne las condiciones metodológicas de una investigación aplicada, en razón, que se utilizaron conocimientos de las Ciencias Administrativas, a fin de aplicarlas en el Proceso de la Gestión de evaluación de desempeño de una empresa competitiva.

K. Sánchez Medina, Melian González & Hormiga Pérez (2007), en su artículo titulado “El concepto del Capital Intelectual y sus Dimensiones”, realizan una investigación con relación al tema y observan que el capital intelectual es un tópico sobre el cual el interés de las empresas ha crecido rápidamente en los últimos años, puntualizan que se utilizan indiferentemente los términos, capital intelectual, activos intangibles y activos del conocimiento; así mismo, afirman que los tres términos han sido ampliamente utilizados en la literatura, si bien en la contable se utiliza preferentemente el de recursos intangibles, en la economía el de activos de conocimiento y en la de empresa el de capital intelectual.

El presente trabajo pretende, sin ánimo de ser exhaustivo, recapitular las aportaciones más referenciadas que sobre el concepto de capital intelectual y sus dimensiones se ha realizado.

El objetivo, por tanto, consiste en arrojar luz sobre un concepto que, a pesar de que cada vez está siendo más utilizado en la literatura sobre empresa, no posee una definición compartida por todos los autores.

Además se hace una revisión de las distintas dimensiones que componen el capital intelectual y de las relaciones existentes entre ellas.

L. Herbert Pesquera (2007), define en su artículo titulado “El Desarrollo Humano sustentable un Concepto para la Planeación de la Administración Municipal

en México” y la ponencia tiene como propósito mostrar la necesidad imperiosa, de incluir el concepto de Desarrollo Humano Sustentable (DHS) en el proceso de planeación de la administración del capital intelectual en su área del recurso humano.

En muchas ocasiones, los indicadores debidamente agrupados, dan paso a la elaboración de índice que, al momento, no incluyen un elemento, que alcanza, cada vez mayor relevancia; el desarrollo humano sustentable. Esta omisión, compromete la utilización de dichas herramientas para la toma de decisiones referentes a estrategias de desarrollo y planes de inversión privada. Así como, implícitamente, le asigna un papel secundario a las distintas partes que forma lo que se conoce como desarrollo sustentable.

El objetivo de la investigación es identificar y acotar aquellos conceptos de desarrollo sustentable que más impacto tienen sobre el desarrollo humano; encontrar una correlación entre las acciones de desarrollo sostenible que realizan los administradores y el bienestar social del recurso humano; crear una serie de indicadores que muestren dicha relación, y con dichos indicadores construir un índice de valoración de Desarrollo Económico Sustentable; así mismo, ampliar dicho índice a otros sectores.

Ante este panorama, la ponencia inicia a partir de un breve recuento histórico de algunos de los más importantes índices que se han construido para que sirvan como una herramienta que facilite la instrumentación de aquellas acciones que mejoren el nivel de bienestar del recurso humano.

Seguidamente, se propone un marco teórico que fundamenta la acción del índice de Desarrollo Humano Sustentable (IDHS). El IDHS se soporta en cuatro conceptos; Desarrollo Humano, Desarrollo Sustentable, Desarrollo Humano Sustentable y donde se debe aplicar el IDHS.

Posteriormente se muestra una metodología para calcular el IDHS a partir del Índice de Desarrollo Humano que publica la Organización de las Naciones Unidas y la construcción de un Índice de Desarrollo Sustentable y uniéndolos formarán lo que se ha denominado el Índice de Desarrollo Humano Sustentable.

En Ecuador, las PYMES han sido históricamente actores importantes en la generación de empleos y proveedores de bienes y servicios básicos para la sociedad.

En referencia a su producción, destacan los sectores de: alimentos (20,7%), textil y confecciones (20,3%), maquinaria y equipos (19,9%) y productos químicos (13,3%); generando el 74% de las plazas de trabajo de la PYMES.

Por otro lado, dentro de las PYMES, las micros y pequeñas empresas (MYPES) son el gran motor de empleo, debido a que provee trabajo a gran parte de los trabajadores de ingresos medios y bajos. En América Latina, las MYPES son la principal fuente de trabajo con alrededor de 57 millones de microempresas, brindando empleo a por lo menos 110 millones de personas. Para el año 2005, en el caso de Ecuador, las microempresas proporcionaron trabajo a un total de 1'018,135 personas, lo cual representó el 25% de la mano de obra urbana. Adicionalmente, de acuerdo a cifras oficiales al 2005, el 33,5% de hogares en áreas urbanas de ingresos medios y bajos contaba con uno o más miembros de la familia con una microempresa.

Con respecto a su definición, la microempresa suele ser de carácter personal o familiar, con enfoque en el área de producción, comercio o servicios que emplean hasta 10 trabajadores y con una administración de carácter independiente. Actualmente, de las 38,000 compañías registradas el 56% (20,428) son consideradas microempresas, de las cuales el 64% se asientan en las provincias de Guayas y Pichincha, seguidas con el 20% en Azuay, Manabí y Tungurahua y el 15,6% restante en otras provincias.

No obstante, la mayoría de las microempresas opera en la informalidad, debido al tiempo que toma abrir un negocio (65 días) y los procedimientos que estos involucran. A su vez, según el estudio realizado por USAID, de un total de 17,738 microempresarios solo el 25% contaba con un RUC (Registro Único de Contribuyente) y un número similar poseía licencias municipales. Adicionalmente, solo el 20% llevaba registros contables.

Para su financiamiento, la mayoría de microempresarios (67,1%) inicia sus actividades gracias a sus ahorros personales, mientras que los préstamos a familiares o amigos (12,6%) e instituciones financieras formales (8%), suelen ser la segunda fuente de financiamiento utilizada por las microempresas. Es importante resaltar, que el 97% de los microempresarios que solicitaron un crédito, tanto hombres, como mujeres y más pobres mantuvieron la tasa de éxito anteriormente mencionada.

En cuanto al marco legal, la Ley de Fomento de la pequeña industria establecida en 1973, es la encargada de normar al sector de la pequeña empresa. Esta otorga beneficios como exoneración de impuestos, siempre y cuando estos sean calificados por el Comité Interministerial de Fomento para acogerse a los beneficios de la ley. Actualmente, dicha ley busca ser sustituida por la Ley de Creación,

Promoción y Fomento de Micro, Pequeñas y Medianas Empresas, la cual busca simplificar los trámites de la actividad empresarial a través de la Superintendencia de Compañías, Creación de un Consejo Superior de MIPYMES y Exoneración tributaria. Sin embargo, en caso de ser aplicada, beneficios como la exoneración tributaria no podrían aplicarse, debido a que dicho beneficio se basa en la ley de beneficios tributarios, la cual fue derogada en el 2007, con la ley reformativa de equidad tributaria.

Finalmente, para lograr generar un ambiente apropiado para la generación y realización de los negocios entorno a la microempresa, el gobierno deberá proveer seguridad jurídica, libertad de ingreso a las empresas e incentivos tributarios, los cuales serían bases importantes para la creación de una economía dinámica y próspera.

M. Trillo Holgado, María Amalia & Sánchez Cañizares, Sandra María (2006), en su artículo científico “Influencia de la cultura organizativa en el concepto de capital intelectual”, con respecto a los componentes del capital intelectual y su relación con la cultura, expresan:

Existe cierto consenso a la hora de considerar el capital intelectual compuesto por tres capitales: humano, estructural y relacional. Entre los autores que comparten esta opinión cabe citar a Bontis (1999), Bueno Campos (2000), Camisón Zornosa et al. (2000), Euroforum Intellect (1998) y Ordóñez de Pablos (2002, 2003).

A continuación se delimita cada uno de estos tres capitales y su relación con la cultura organizativa de la empresa.

El capital humano se define como aquel valor que reside en los miembros de la organización y permite generar también valor a la empresa (Sánchez Medina, 2004). Se encuentra compuesto por tres elementos (Roos et al, 2001): competencias (conocimientos, capacidades, talento y know how); actitud (conducta, motivación, actuación y ética) y agilidad intelectual. Bontis et al. (2002), por otra parte, contemplan el capital humano como el stock de conocimiento individual de una organización representado por sus empleados. En este sentido está formado tanto por conocimiento tácito como por conocimiento explícito (Bontis, 1998; Bueno, 2000).

Del mismo modo, también desde la perspectiva estratégica de la empresa, Kaplan y Norton (2004) miden el capital humano atendiendo a las capacidades, la formación y el conocimiento.

El Modelo Intellect se refiere⁴, tanto al conocimiento explícito y tácito que poseen las personas y equipos, como a la capacidad de generarlo, es decir a la capacidad de aprender. Dentro de esta definición se pueden incluir los siguientes elementos: satisfacción del personal, tipología del personal, competencia de las personas y mejora de las mismas, liderazgo, trabajo en equipo, estabilidad y capacidad de innovación de las personas y equipos.

El modelo Intellectus (CIC-IADE, 2003), que constituye un avance del Intellect, comprende dentro del capital humano: valores, actitudes (implican el ser y el estar), aptitudes (saber) y capacidades (saber hacer), componentes que llevan incorporados las nuevas perspectivas relativas al concepto de talento y se relacionan con indicadores tan actuales como aquellos que miden la gestión por competencias, evaluación del desempeño o estilos de dirección.

Dado que la cultura se ha definido como “conjunto de creencias y valores”, se puede inferir que éstas son las impulsoras de las actitudes, aptitudes y capacidades de las personas, lo que dota a la cultura de una importante dimensión humana y a la inversa, a la dimensión humana de un alto componente cultural.

Por otra parte, se nos habla de “valores” como componente del capital humano, con lo que cabe preguntarse si realmente estos valores constituyen elementos del capital humano o del cultural.

En el capital estructural, que se describe como aquel conocimiento que la empresa internaliza y permanece en la organización aun cuando sus empleados la abandonen (Bontis, Chua y Richardson, 2000, Camisón Zornosa et al, 2000, Petrash, 1996, 2001), es donde la mayoría de los autores coinciden en incluir la cultura y ambiente organizativos. Para Sánchez Medina (2004) la cultura se puede considerar componente interno de dicho capital ya que incluiría todos los intangibles no humanos de la organización (Bontis et al., 2000).

El Modelo Intellect (Euroforum, 1998), entiende la cultura como un componente (cultura organizacional) presente en el capital estructural al que define como

“conocimiento que la organización consigue explicitar, sistematizar e internalizar y que en principio puede estar latente en las personas y equipos de la empresa”.

El Modelo Intellectus (CIC-IADE, 2003) divide el capital estructural en capital organizativo y tecnológico. Dentro del primero, observa la cultura teniendo en cuenta: la homogeneidad cultural, la evolución de los valores culturales, el clima social y la filosofía del negocio. En el tecnológico no se incluye la cultura explícitamente, sino elementos como: esfuerzos en I+D, dotación tecnológica, propiedad intelectual o industrial y resultados de la innovación. Esto nos hace pensar que dicho capital integra la cultura de forma implícita pues, la definición del mismo considera la innovación como un valor básico para la empresa que está relacionado con la creatividad y capacidad de renovación.

Respecto al capital relacional, éste se define como el valor que, para una empresa tiene el conjunto de relaciones que mantiene con el exterior, como clientes, competidores, proveedores y otros agentes (Euroforum Intellect, 1998).

Recoge el conocimiento presente en las relaciones establecidas con el entorno (Bontis, 1999). Desde otra perspectiva, el capital relacional se puede definir como la percepción de valor que tienen los clientes cuando hacen negocios con sus proveedores de bienes o servicios (Petrash, 1996, 2001). Pero, incluso en estas relaciones, la influencia de la cultura organizativa es un elemento a tener en cuenta para analizar el modo de desarrollo de las mismas en distintas entidades. De hecho, encontramos definiciones en la literatura al respecto que apoyan la estrecha conexión entre cultura y capital relacional, como en Tagiuri y Litwin (1968) que consideran a la cultura organizativa como *“el ambiente o clima que se establece en una empresa por la distribución física de sus miembros y la forma en que éstos se relacionan con los clientes u otros terceros”*.

Posteriormente, el modelo Intellectus, establece una distinción dentro del capital relacional, de tal forma que éste quedaría desagregado en capital de negocio y capital social. El capital negocio se refiere al *“valor que representa para la organización las relaciones que mantiene con los principales agentes vinculados a su proceso de negocio básico”* (Foro del Conocimiento Intellectus, 2001) tales como clientes, proveedores, accionistas e inversores, aliados, competidores o instituciones de mejora de la calidad. Por otra parte, el capital social se define como *“valor que representa para la organización las relaciones que mantiene con los restantes agentes sociales que actúan en su entorno”* (Foro del Conocimiento Intellectus, 2001), tales como administraciones públicas, medios de comunicación, instituciones de defensa del medio ambiente, etc. En todas estas relaciones, se aprecia de forma implícita la

influencia de la cultura organizativa de la empresa, en aspectos tales como códigos de conducta (normas de comportamiento), filosofía de negocio (que influye en las formas de comunicarse con el entorno, ya sea con los agentes vinculados al negocio o con el resto), los valores culturales, el clima social en que se mueve la empresa, etcétera.

En definitiva, tomando como referencia los modelos de medición del capital intelectual, con especial atención al Modelo Intellectus, que consideramos como el más actual y avanzado, proponemos la posibilidad de incorporar el capital cultural como un nuevo componente del mismo y, en tanto que dota de una lógica interna que fundamenta la interdependencia entre los cinco capitales que lo conforman, lo consideramos como el capital de más relevancia.

Conclusiones

El análisis realizado nos lleva a definir la cultura como un conjunto compuesto por valores, espíritu innovador, filosofía organizativa y patrones de relación con los agentes del entorno. Desde este punto de vista, podemos encontrar el concepto de cultura presente en cada uno de los componentes del capital intelectual.

Es en esta línea donde hemos realizado nuestra aportación, seleccionando algunos de los elementos que configuran la cultura, de cada uno de los cinco capitales del Modelo Intellectus, elementos que consideramos susceptibles de independizarse de los mismos para pasar a formar parte de otro capital al que llamaremos capital cultural:

- Del capital humano, compuesto por valores, actitudes, aptitudes y capacidades, se desagregarían los “valores”, integrándolos en el capital cultural, ya que éstos, que denominaríamos “valores culturales” son los que impulsan el resto de componentes del capital humano.
- Del capital tecnológico desmembraríamos el espíritu innovador y creativo, que puede considerarse como “cultura innovadora o emprendedora”, configurando los demás elementos que quedarían dentro del concepto de capital tecnológico
- Capital organizativo. La cultura como tal, que tradicionalmente ha formado parte de este capital, pasa ahora a denominarse “cultura organizativa”, perfilando desde el capital cultural la estructura, aprendizaje y procesos de la organización

- Capital de negocio y social. Se desglosa de éstos la llamada “cultura relacional”, que refleja la idiosincrasia de las relaciones con los principales agentes vinculados a la empresa (integrados en el capital de negocio) y de los códigos de conducta, patrones de relación y filosofía del negocio (elementos del capital social)

De este modo, se plantean las bases para un futuro trabajo de investigación respaldado por datos empíricos, en el cual se establezca un nuevo modelo cuya característica distintiva sea la incorporación del capital cultural como factor diferenciador en la medición del capital intelectual.

2.3. Bases Teóricas

2.3.1. EL CAPITAL INTELECTUAL Y LA COMPETITIVIDAD

Competitividad y capital intelectual, se demuestra por la literatura consultada, que están íntimamente relacionadas.

Cuando se estudia la competitividad de los sectores de las micro y pequeñas empresas (MYPES), se realiza un diagnóstico situacional y se formulan propuestas de mejoras locales: las propuestas generales que se aplican a cualquier sector y, las propuestas específicas que se dan en cada sector en particular. En este proceso se formulan estrategias que no ayudan a las MYPES en su proceso de competitividad.

Se puede afirmar que una de las características de las MYPES es que se formalizan con poca inversión, situación que les enfrenta a problemas de competitividad con respecto a las medianas y grandes empresas; y esto conlleva que para su supervivencia necesitan la asistencia del Estado, que en la práctica es mínima.

En el Ecuador no existe una Ley que estipule las disposiciones fundamentales de la Micro y Pequeñas Empresas, en esta circunstancia no existe unanimidad en la definición de MYPES. Para el desarrollo de esta investigación se utiliza la definición que contempla el Proyecto de Ley para las PYMES, preparado por la Comunidad Andina de Naciones, y se sintetiza en lo siguiente:

Disposiciones fundamentales de las micro, pequeñas y medianas empresas

	Micro	Pequeñas	Medianas	Grandes
Números Empleados	1 - 9	Hasta 49	50 - 199	Mayor a 200
Valor bruto de ventas anuales	100.000	Hasta 1'000.000	1'000.001 a 5'000.000	Mayor 5'000.000
Valor activos totales	Menor a 100.000	De 100.001 hasta 750.000	750.001 a 4'000.000	Mayor 4'000.000

Nota. Proyecto de Ley PYMES y Proyecto de Estatuto Andino para las MIPYMES.

Las primeras micro empresas en el Ecuador fue de tipo artesanal formada por ex empleados que trabajaban en fábricas textiles, de cuero, madera, metales y por estudiantes de centros artesanales.

La micro empresa artesanal se identificó por: poco capital, mucha mano de obra, baja producción, falta de crédito en el sistema financiero, ahorro mínimo, sin gestión empresarial, sin utilización de tecnología.

La micro empresa es la organización económica administrada por personas emprendedoras que aplica autogestión y se adaptan al medio en que se desenvuelven.

Hasta el momento, el desarrollo de la micro empresa en Ecuador se ha caracterizado por una gran diversidad de iniciativas realizadas por una pluralidad de actores. Sin embargo, a pesar que la demanda por servicios de apoyo y desarrollo crece a medida que la micro empresa expande su importancia en la economía del país, los programas para la promoción del sector adolecen de problemas de concepción, implementación y ejecución. Esta responsabilidad afecta tanto a las instituciones públicas como a las privadas, cooperación internacional y gremiales involucradas en el desarrollo del sector.

El capital intelectual como ventaja competitiva.

Tiene como propósito esencial el óptimo desempeño para el logro de su misión y visión; se deriva de sus fortalezas adecuadamente administradas y utilizadas, constituyen la base que sustenta el proceso de formulación de técnicas, esto significa que son la materia prima para la elaboración de estrategias expresadas como : El conjunto de lineamientos rectores orientados a equilibrar las fortalezas y debilidades internas frente a las oportunidades y amenazas del entorno, se vinculan a la fuerza creativa de la organización para generar capacidades distintivas, es decir, características que la identifican, la hacen única y le otorgan tales ventajas.

El reto es identificar los factores que la hacen única y diferente de las demás organizaciones y que se sustentan en fortalezas que se deben detectar e impulsar.

"El Capital Intelectual: Se ha definido como el conocimiento, habilidades, competencias y demás atributos de los individuos que son relevantes para las actividades laborales y económicas.

La gestión de este activo se concentra básicamente en crear, conseguir y gestionar eficazmente todos aquellos activos intelectuales necesarios para alcanzar los objetivos de la empresa y llevar a término con éxito sus estrategias.

Por otro lado se refiere más bien a los aspectos tácticos y operacionales, es también más detallada y se centra en facilitar y gestionar las actividades relacionadas con el conocimiento, tales como su creación, captura, transformación y uso; su función consiste en:

- Planificar,
- poner en marcha.
- Operar y controlar todas las actividades y programas relacionados con el conocimiento que requiere una gestión eficaz del capital intelectual.

"En una definición más formal se tiene que corresponden a la combinación de activos inmateriales que permiten funcionar a la empresa y que pese a no estar reflejado en los estados financieros tradicionales, generan o generaran valor para la empresa en el futuro".

El capital intelectual de una empresa puede dividirse en cuatro categorías:

- Activos de mercado.
- Activos de propiedad intelectual.
- Activos de infraestructura.
- Activos centrados en el individuo.

Activos de mercado

"Los activos de mercado constituyen el potencial derivado de los bienes inmateriales que guardan relación con el mercado".

Entre los numerosos ejemplos se incluyen:

- Marcas de productos.
- Marcas de servicios.
- Marcas corporativas.
- Campeones.
- Clientes.
- Influyentes.
- Repetibilidad del negocio.

- Denominación social de la empresa.
- Reserva de pedidos.
- Canales de distribución.
- Colaboraciones empresariales.
- Contratos de franquicia.
- Contratos de licencia.
- Contratos favorables.

Marcas de productos: Son las que se utilizan para diferenciar una marca de otra, como recordatorios determinando la compra de un producto de una empresa con preferencias sobre los de otra.

Marcas de servicios: Estas nos cuentan cómo es un servicio. Casi nunca nos hablan de la forma en la que se realiza, sino de su calidad, fiabilidad, etc.

Marcas corporativas: Son aquellas en las que el nombre de la empresa tiene presencia, significado y, por consiguiente, un valor en el mercado.

Campeones: Un campeón es un individuo que pertenece a la organización que se ajusta al perfil de la empresa y que trabaja para apoyar la venta de los productos y servicios de una compañía externa. Son agentes internos con capacidad para influir en la venta.

Clientes: Un cliente es un individuo que ha comprado productos o servicios.

Influyentes: Son los individuos que pertenecen a una organización cliente y que fomenta activamente los productos y servicios de una empresa externa.

Repetibilidad del negocio: La fidelidad de la clientela se mide por la repetición del negocio y el porcentaje de la base de clientes que representa esa repetición del negocio que constituye un activo.

Denominación social de la empresa: Los nombres de las empresas son activos, pero no solo activos en sí mismos, sino también por el significado que tienen

en el mercado, y eso es el fruto de un posicionamiento bien planificado, de buenas relaciones públicas y de la difusión de boca en boca.

Reserva de pedidos: Es la cantidad total de ventas efectuadas que deberán despacharse o realizarse en el futuro; aunque los servicios no se hayan prestado aun representan un activo, siempre y cuando se disponga de una infraestructura adecuada para su gestión.

Canales de distribución: Mecanismo utilizado para introducir un producto en el mercado.

Colaboraciones empresariales: Son acuerdos mutuos entre las empresas y sus distribuidores para lograr los objetivos trazados entre ambas partes.

Contratos de franquicias: Es una licencia contractual otorgada por una persona (el franquiciador) a otra (el franquiciado), que:

- a) Permite o requiere al franquiciado que administre, durante el periodo de la franquicia, un negocio determinado, bajo o usando un nombre en específico, que pertenece o está asociada con el franquiciador; y
- b) Faculta al franquiciador para facilitar ayuda al franquiciado en la administración del negocio objeto de la franquicia; y
- c) Obliga al franquiciador a facilitar ayuda al franquiciado en la realización del negocio objeto de la franquicia (respecto a la organización del negocio del franquiciado, la formación del personal, la gestión comercial, etc.); y
- d) Obliga al franquiciado, periódicamente y durante la vigencia de la franquicia, a satisfacer al franquiciador cantidades de dinero en concepto de retribución de la franquicia, o por los productos o servicios facilitados por el franquiciador al franquiciado; y
- e) No es una transacción entre subsidiarias del mismo holding o entre una persona física y una empresa que se halle bajo su control.

Contratos de licencia: Abarcan una amplia gama de acuerdos que confiere, a una parte el derecho de vender a terceros los productos, servicios o tecnología de otra parte, de acuerdo con las condiciones estipuladas en el acuerdo.

Contratos favorables: Es el que ha conseguido una empresa debido a la posición especial o privilegiada que ocupa en el mercado. Este tipo de contratos constituyen, sin lugar a dudas, una ventaja competitiva, pero también son activos de mercado.

Activos de propiedad intelectual

"La propiedad Intelectual es una forma de propiedad protegida por la ley derivada del intelecto. Esta puede variar de un país a otro, pero sus características generales suelen ser siempre las mismas".

Los activos de propiedad intelectual se dividen en:

- Patentes.
- Copy right.
- Derechos de diseño.
- Marcas de servicio
- Secretos de fabricación.
- Know How.

Patentes: Es un derecho de propiedad que el estado otorga a su inventor, se trata de un derecho exclusivo, lo que significa que el propietario tiene un monopolio durante cierto periodo de tiempo, así como la facultad de excluir a terceros de la fabricación, copia o venta del invento.

Copy right: Estos protegen la expresión de una idea, no la idea en si misma, la protección se inicia cuando dicha expresión se expone de alguna forma tangible, como por ejemplo por medio de la escritura.

Derecho de diseño: Concede un monopolio con relación al aspecto exterior de un artículo, protegiendo dicho diseño, o la forma original de un artículo al conferir a su propietario la facultad de evitar que un tercero pueda copiarlo.

Marca de servicio: Estas son similares a las marcas de fábrica, excepto en que se usan para diferenciar los servicios de una empresa de los de otra. Al igual que las marcas de fábrica, las de servicio se pueden registrar confiriendo derechos exclusivos a quienes las han registrado y las utilizan de un modo continuado.

Secretos de fabricación: Es una parte de información que no ha sido revelada y que, por lo tanto, no se conoce en el ámbito mercantil, se protegen mediante acuerdos de confidencialidad o de no publicación, en los que suele constar el periodo de vigencia del convenio y las condiciones bajo las que debe mantenerse el secreto.

Know-how: Consiste en todo el acervo de conocimientos que posee un individuo sobre un tema determinado.

Activos de infraestructura

Dentro del capital intelectual se encuentran inmersos los activos de infraestructura, los cuales a diferencia de la definición que suele utilizarse generalmente, en donde infraestructura son todas las instalaciones o edificios con los que cuenta la institución; en este caso se presentan enfocados al conocimiento y a la forma en cómo se desarrollan las actividades de una organización.

Constituyen el esqueleto y el adhesivo de la organización, fortaleciendo la empresa y creando una relación estrecha y coherente entre los individuos y sus procesos.

"Sin una infraestructura sólida, las compañías entregan productos y prestan servicios de escasa calidad, y, a menudo, los empleados se desaniman y acaban inmersos en un mar de confusiones".

La infraestructura corporativa se compone de los elementos siguientes:

- Filosofía de gestión.
- Cultura corporativa.
- Proceso de gestión.
- Sistema de tecnología de información.
- Sistema de interconexión.

- Relaciones financieras.

Filosofía de gestión: Es la forma en la que los líderes de la compañía reflexionan acerca de su organización y de sus empleados, y tiene un efecto de primerísimo orden sobre la cultura corporativa. Las filosofías de gestión cambian con el paso del tiempo y son un fiel reflejo de los estilos de dirección y motivación de empleados.

Cultura corporativa: Esta se puede definir a la perfección como "La forma en la que hacemos las cosas", y comprende todos los valores, héroes, ritos y rituales aceptados y compartidos por la fuerza del trabajo.

La cultura corporativa mantiene firme la empresa cuando reacciona ante los caprichos del mercado o de dirección.

Cultura corporativa ¿activo o pasivo?: La cultura corporativa es un activo cuando apoya la consecución de los fines empresariales y refleja la filosofía de gestión, pero es un pasivo cuando existe un desequilibrio entre cultura, objetivos y filosofía de gestión.

Proceso de gestión: No basta con tener una cultura corporativa saludable y una filosofía de gestión en armonía con aquella, ya que sin la existencia de procesos de gestión que implementen esa filosofía, los empleados caerán en el desánimo y tendrá la sensación que la filosofía de gestión es puro bombo, pura palabrería, y que en realidad nunca cambia nada. Por lo tanto, es fundamental establecer mecanismos para poner en práctica la filosofía empresarial y asegurar que cada cual ocupa el puesto más adecuado para que las cosas salgan de la mejor manera posible.

Sistema de tecnología de información: Es la que proporciona los medios necesarios para implantar muchos procesos de gestión, y cuando cumplen esa función con eficacia, se convierten en un activo corporativo. Aunque el equipo informático está considerado como un activo material que aparece en el balance, en este caso no es del precio de compra de lo que se habla, si no de la forma en la que se utilizan las soluciones aportadas por la tecnología de información en la organización.

Sistemas de interconexión: Los ordenadores aislados han dejado de ser un activo, pero su capacidad para interconectarse con otras unidades y facilitar un rápido acceso a los clientes, proveedores, otras organizaciones, base de datos, etc., será fundamental para las empresas del tercer milenio. Las infraestructuras de las comunicaciones se pueden implantar mediante el uso del correo electrónico, las compañías conectadas al Internet pueden comunicarse con cualquier punto del planeta; para muchos la jornada de trabajo está cambiando, podemos comunicarnos con nuestros colegas y clientes, vía e-mail, Internet, Web y teléfono.

Relaciones financieras: Son un activo, porque cuando la empresa quiere tener espacio para maniobrar los contactos favorables con inversionistas, bancos, etc., se encargan de proporcionárselo.

Activos centrados en el individuo

"Las personas se desarrollan y cambian no solo como resultado de la educación y de la adquisición de nuevos conocimientos y de nuevas técnicas, sino también porque envejecen y adquieren más experiencias, y su personalidad puede modificarse ligeramente como el fruto de sus experiencias vitales".

Existen ciertas categorías que deben tomarse en cuenta para determinar los aspectos del individuo que son interesantes para la organización, dentro de estos es necesario mencionar también el Coeficiente Intelectual y la Inteligencia Emocional, que abarcan aspectos muy importantes de la forma de desempeñarse del individuo en su trabajo y en sus relaciones interpersonales ejecutadas en la organización.

El Coeficiente Intelectual consiste en las capacidades de la mente racional, procede de una concepción racionalizadora del trabajo que toma a la máquina productiva como modelo y referencia para determinar los objetivos empresariales y aumentar el rendimiento de los agentes productivos.

Inteligencia Emocional no significa simplemente ser una persona amable y cortés en el trato sino que también supone afrontar las situaciones incómodas de la vida personal o laboral con carácter y decisión.

La Inteligencia Emocional según Daniel Goleman es:

"La capacidad de aplicar la conciencia y la sensibilidad para discernir los sentimientos que subyacen en la comunicación interpersonal y para resistir la

tentación que nos mueve a reaccionar de una manera impulsiva e irreflexiva obrando en vez de ello con receptividad, autenticidad y sinceridad".

La inteligencia emocional se divide en dos grandes aptitudes que son:

Las aptitudes personales que determinan el dominio de uno mismo y las aptitudes sociales que determinan el manejo de las relaciones (Daniel Goleman).

Los Activos Centrados en el Individuo se dividen en:

- Educación.
- Cualificaciones profesionales.
- Conocimientos asociados con el trabajo:
- Conocimientos tácitos.
- Conocimientos explícitos.
- Conocimientos implícitos.
- Evaluación y psicometría ocupacional.
- Competencias asociadas con el trabajo.¹⁴

Educación: Este término hace referencia a la educación formal que toda persona debería haber recibido en un centro escolar entre los cuatro y dieciocho años, esta constituye los cimientos sobre los que se puede edificar otros aspectos del individuo.

Cualificaciones profesionales: Se basa en lo que el individuo realiza en su lugar de trabajo y le permite demostrar que comprende y domina las técnicas y conocimientos necesarios para hacer bien su tarea.

Conocimientos asociados con el trabajo: Son aquellos que, a menudo, desempeñan una función de comprensión y ejecución de una tarea en un área determinada.

Comprende tres tipos de conocimientos: Tácitos, explícitos e implícitos.

Conocimientos tácitos: Son aquellos que existen y pueden ser utilizados por los individuos, pero que resulta extremadamente difícil explicarlos, tanto oralmente como por escrito.

Conocimientos explícitos: Estos se pueden documentar por escrito; están bien organizados en el cerebro del individuo y también se pueden escribir en forma de libros, **manuales**, procedimientos, etc. a Conocimientos implícitos: Son aquellos que están ocultos en los procedimientos operativos, en los métodos, e incluso en la cultura corporativa de la empresa, y, dado que están ocultos el aprendiz tiene problemas para identificarlos y, por consiguiente, aprenderlos.

Evaluación y psicometría ocupacional: La evaluación ocupacional abarca un amplio abanico de tipo de evaluación objetiva, pruebas psicométricas y de personalidad, que se realizan a través de métodos de test. Estos test, que suelen usarse para complementar los procesos de selección, previos a la contratación de nuevos empleados no se han utilizado apropiadamente. Hoy en día, la cartera de test es mucho más sofisticada, proporcionando tanto al individuo como a la organización, nuevas y estimulantes fórmulas de reflexión sobre la persona humana, sus capacidades potenciales y las formas en las que puede trabajar en el seno de la empresa.

Competencias asociadas con el trabajo: Es una mezcla integrada de técnicas, rasgos creativos, atributos de la personalidad y cualificaciones profesionales. Estas competencias no son estáticas, sino que el desempeño de una tarea para una empresa constituye un medio para el desarrollo de una competencia en el lugar de trabajo.

Antes de adentrarse en el desarrollo de una metodología que sea capaz de gestionar conocimientos lo primario sería definir qué es conocimiento y para esto se debe basar en el planteamiento leninista que evalúa el conocimiento como "de la contemplación viva, al pensamiento abstracto y de ahí a la práctica" y lo define como:

La información transmitida que ha sido interiorizada y adecuadamente integrada a la estructura cognoscitiva del sujeto, y éste ha sido capaz de capitalizarlo de manera de poder incrementar su propio valor.

En este caso existen tres elementos claves en la definición: la información, el sujeto con estructura cognoscitiva, es decir el hombre o recurso humano y finalmente el valor agregado; es decir, no se concibe la existencia de conocimiento que no sea demostrado en la práctica incrementando valor (este valor no necesariamente tiene

que estar reflejado en una magnitud monetaria pero a la larga se traduce en mayor desempeño).

Esta definición establece una fuerte relación entre lo que es conocimiento y competencia laboral.

Gestionar el conocimiento significa identificarlo, inventariarlo, aumentarlo y explotarlo en gran capacidad competitiva en función de una combinación entre los intereses de la organización y de aquellos que son portadores del conocimiento, sus trabajadores, ambos intereses deben ser conjugados de manera que el resultado de su interrelación tenga una dirección hacia el desarrollo y mientras mayor sea su magnitud, más rápido se obtendrá el cambio competitivo deseado. En otras palabras, debe lograrse la total alineación entre los intereses de los trabajadores con los de la organización.

2.3.2. Definición de términos básicos.

Activo: Importe total del haber de una empresa.

Activos centrados en el individuo: Son aquellas cualificaciones que conforman al hombre y que hacen que sea lo único en una empresa.

Activos de infraestructura: Son aquellas metodologías y procesos que hacen posible el funcionamiento de una empresa.

Activo de mercado: Son los que constituyen el potencial derivado de los bienes que guardan relación con el mercado de la empresa.

Activo de propiedad intelectual: Son todos aquellos activos utilizados como legal destinados a la producción de innumerables activos corporativos de la empresa.

Activo inmaterial: Elemento intangible capaz de aportar valor a la empresa.

Amenazas: Posibles situaciones negativas externas que la empresa podría enfrentar en un momento determinado; es decir algo deslumbrante, sorpresivo que puede ser un obstáculo que afectaría el crecimiento de la empresa.

Base de datos: Consiste en una colección de todas las personas que en alguna ocasión recibieron los servicios de la empresa.

Canales de distribución: Mecanismo que utilizan las empresas para vender sus productos y/o servicios a los clientes.

Capacidades: Actitud o suficiencia que tiene la empresa para ejercitar un derecho o una función dentro de la misma.

Capital Intelectual: Es el conjunto de activos inmateriales con los que cuenta la empresa.

Cliente: Persona física o jurídica que ha adquirido servicios en la empresa.

Compra-Venta: Contrato por el que una persona se obliga a transmitir a otra el dominio de una cosa mediante una cantidad de dinero.

Metamorfosis del recurso humano: Es el cambio radical en la manera de administrar el recurso humano de la empresa.

Método: Proceso mediante el cual se mide y valora algunos aspectos de un activo.

Metodología: Conjunto de métodos que se siguen en la empresa para el desarrollo de actividades.

Misión: Se refiere a la declaración de la estrategia general que tiene la empresa y que define específicamente el rumbo que pretende seguir dentro de un ambiente de operaciones.

Objetivos: Fines a los que dirige sus actividades la empresa, puntos finales de la planeación.

Oportunidades: Visualización de nuevas expectativas comerciales, productoras que favorecen el incremento y desarrollo de la empresa.

Patente: Derecho de monopolio, propiedad del titular que se puede comprar, vender, arrendar o conceder bajo licencia.

Planificar: Hacer planes o proyectos de una acción de la empresa.

Proceso: Conjunto de las fases sucesivas de un fenómeno, de una operación en la empresa.

Recursos humanos: Elemento indispensable para el funcionamiento de La empresa y que ayuda en el proceso de las operaciones.

Reserva de pedido: Pedido de productos y servicios pendientes de entrega.

Tecnología: Conjunto de los conocimientos técnicos o científicos sobre la forma de hacer las cosas en la empresa.

Transacción: Trato, convenio o negocio realizado por la empresa.

Valor: Es el grado de utilidad o actitud de significación o importancia de las actividades de la empresa.

Visión: Enunciado breve que postula la empresa frente a su entorno operativo y social de cómo se visualizan en un futuro competitivo.

CAPÍTULO 3: METODOLOGÍA

La propuesta de esta investigación analizó y determinó la relación entre el capital intelectual y la competitividad de las micro empresas de semielaborados de tagua en Manta, Ecuador; y se definió la metodología que se aplicó en la investigación realizada.

3.1 Tipo y Diseño de Investigación

La metodología cuantitativa se basa en el positivismo, según el cual existe una verdad objetiva en torno a las organizaciones, que se revela a través del método científico y se alcanza con la lógica hipotética deductiva, en la que el investigador es un actor neutral, en una realidad objetiva y concreta, que se apoya en un conjunto de técnicas estadísticas para la obtención y análisis de datos, con el propósito de comprobar las hipótesis de investigación.

La metodología cualitativa tiene como sustento teórico los estudios etnográficos, es decir, la observación y descripción de los distintos aspectos de un agrupamiento social, sus costumbres y hábitos. El método básico es la observación y entrevistas que permiten profundizar en el entendimiento de los aspectos estudiados, lo cual impide llegar a generalizar estadísticas. La metodología cualitativa permite profundizar en la naturaleza del problema a analizar, en busca de un avance teórico que dé soporte a la elaboración posterior de conceptos que permitan generar una teoría.

Para justificar lo expuesto se cita a: PITA FERNÁNDEZ, S.; PÉRTEGAS DÍAZ, S. (2002). Investigación Cuantitativa y Cualitativa. Complejo Hospitalario Universitario de A Coruña. España, que dice:

Diferencias entre investigación cualitativa y cuantitativa

El objetivo de cualquier ciencia es adquirir conocimientos y la elección del método adecuado que nos permita conocer la realidad es por tanto fundamental. El problema surge al aceptar como ciertos los conocimientos erróneos o viceversa. Los métodos inductivos y deductivos tienen objetivos diferentes y podrían ser resumidos como desarrollo de la teoría y análisis de la teoría respectivamente. Los **métodos inductivos** están generalmente asociados con la investigación cualitativa mientras que el **método deductivo** está asociado frecuentemente con la investigación cuantitativa.

La **investigación cuantitativa** es aquella en la que se recogen y analizan datos cuantitativos sobre variables. La **investigación cualitativa** evita la cuantificación. Los investigadores cualitativos hacen registros narrativos de los fenómenos que son estudiados mediante técnicas como la observación participante y las entrevistas no estructuradas. La diferencia fundamental entre ambas metodologías es que la cuantitativa estudia la asociación o relación entre variables cuantificadas y la cualitativa lo hace en contextos estructurales y situacionales. La investigación cualitativa trata de identificar la naturaleza profunda de las realidades, su sistema de relaciones, su estructura dinámica. La investigación cuantitativa trata de determinar la fuerza de asociación o correlación entre variables, la generalización y objetivación de los resultados a través de una muestra para hacer inferencia a una población de la cual toda muestra procede. Tras el estudio de la asociación o correlación pretende, a su vez, hacer inferencia causal que explique por qué las cosas suceden o no de una forma determinada.

El estudio se centra en la aplicación del capital intelectual para desarrollar la competitividad, con la propuesta de un modelo, siendo las variables a considerar las independientes del capital intelectual con tres dimensiones a considerar (capital humano, capital tecnológico y capital organizativo) y, la variable dependiente la competitividad.

VARIABLES

Las variables son presentaciones de los conceptos de la investigación. Éstas son necesarias para pasar de la etapa conceptual de la investigación (marco conceptual) a la etapa empírica, por lo tanto, los conceptos se convertirán en variables (Namakforoosh, 1999).

Al convertirse los conceptos en variables es importante, entonces, hacer una distribución analítica entre variables dependientes y variables independientes que son la tipología de variables que describen a una investigación no experimental.

IDENTIFICACIÓN DE LA VARIABLE DEPENDIENTE E INDEPENDIENTE

La variable que se desea explicar se considera variable dependiente, mientras que, la variable que se espera que explique el cambio de la variable dependiente es referida como variable independiente. Se supone que la variable independiente causará cambios en los valores de la variable dependiente; es decir, la variable dependiente es el resultado esperado de las variables independientes (Álvarez-Gayou, 2004).

La distinción entre las variables dependientes e independientes es netamente analítico y está basada en los objetivos de la investigación. Por esta razón se determina:

Variables independientes de la investigación: Capital intelectual (capital humano, capital tecnológico y capital organizativo) de las micros y pequeñas empresas en Manta.

Variable dependiente de la investigación: Competitividad de las micros y pequeñas empresas en Manta, Ecuador.

DEFINICIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE DEPENDIENTE

La variable dependiente corresponde a la competitividad bajo el matiz de las micro y pequeñas empresas en Manta, Ecuador.

DIMENSIONES E INDICADORES

CAPITAL INTELECTUAL

Se utilizarán las dimensiones del capital intelectual (CI) siguientes:

El capital humano (CH).

- a) El capital tecnológico (CT).
- b) El capital organizacional CO).

Cada una de las dimensiones antes citadas, retoma indicadores importantes que dan a conocer como se logrará obtener la información de dicho capital. Por lo que el capital humano contempla el aprendizaje continuo y la innovación como los indicadores.

Así para el capital tecnológico los indicadores son el gasto en inversión y la aplicación de la ciencia y la tecnología.

Los indicadores del capital organizacional son:

- a) Confianza.
- b) Respeto.
- c) Liderazgo.
- d) Compromiso
- e) Trabajo en Equipo.

COMPETITIVIDAD

La competitividad posee un carácter sistémico que involucra un cambio que requiere una red de interconexiones en la cadena productiva de la empresa cuyas dimensiones son:

- La tecnología.
- La flexibilidad productiva. Se deben considerar los distintos tipos de flexibilidad que pueden ser:
 - Maquinaria.
 - Transporte y almacenamiento.
 - Operaciones.
 - Producto.
 - Rutas.
 - Volumen.
 - Expansión.
 - Programas.
 - Producción.

- Mercado.
- Proceso.
- La agilidad comercial.
- La calidad.

MODELO CONCEPTUAL

Una vez revisada la literatura que trata el tema de capital intelectual y competitividad, se ha identificado que existe una relación entre ambas variables y que la competitividad se puede generar a nivel microeconómico (empresa) hasta un nivel político social.

Los estudios realizados hasta la fecha sobre la competitividad y la incidencia del capital intelectual en la misma, no ha logrado percibir cual fue la incidencia que tiene el capital intelectual (capital humano (CH), capital tecnológico (CT) y capital organizacional (CO)). Estas tres dimensiones existen en la mayoría de las empresas sin relacionarse entre sí. Cuando la empresa transita de ser tradicionalista a la fase de cambio, trata de que estas dimensiones se entrelacen con el apoyo siempre de los trabajadores utilizando como herramienta principal la comunicación para la formación y uso pleno del capital intelectual.

Con el transcurso del tiempo mediante una buena dirección el capital intelectual se fortalecerá hasta el grado de acumular información que será relevante para el buen funcionamiento de la empresa. Sin embargo el reto para las micro empresas del sector industrial de los semielaborados de la tagua en la ciudad de

Manta, Ecuador, es conocer que dimensiones han desarrollado en las empresas para continuar enriqueciéndolas y de cuales carecen con la finalidad de identificar sus debilidades y/o amenazas para convertirlas en fortalezas y oportunidades que generen beneficios no sólo reflejados en utilidades sino en las condiciones de vida de los trabajadores.

No hay que olvidar que a pesar de que el trabajador es el elemento central, la existencia de elementos externos tales como las movilizaciones sociales, el cambio de las tasas de interés, la implementación de reformas a diversas leyes, etcétera, así como los factores internos (implementación de nuevas políticas, huelgas, evaluación del desempeño, etcétera) provocarán cambios en el comportamiento de los trabajadores que a largo plazo modificarán su conducta y de quienes lo rodean ya sea positiva o negativamente; dependiendo de la buena dirección de la empresa.

En conclusión para llevar a cabo la presente investigación, y con el propósito de cumplir con sus objetivos, es necesario plantearse un método lógico y coherente que establezca de una manera ordenada y secuencial las fases del proceso investigativo, que permita identificar el objeto de estudio, que está constituido por “El Capital Intelectual y su Impacto en la Competitividad de las Micro Empresas en Manta, Ecuador”.

De acuerdo con Hernández Sampieri (op.cit: capítulos 6 y7) el **tipo** de la investigación será:

- a) **NO EXPERIMENTAL**, porque no se manipularán las variables en un laboratorio, sino que se recolectará la información directamente de la realidad estudiada, para proceder luego al análisis e interpretación;

- b) **LONGITUDINAL**, porque la investigación se efectuará en el periodo 2016;
- c) Así mismo, el **Nivel** de la investigación será **DESCRIPTIVA Y CORRELACIONAL**, porque, para probar las hipótesis, se ha realizado la Prueba Chi-Cuadrado para determinar la dependencia o independencia entre las variables independientes y dependientes, según las dimensiones.

3.2 Unidad de Análisis

La unidad de análisis es el lugar o las personas donde se recogerán los valores de las variables e indicadores correspondientes a la tesis. En este caso, nuestra Unidad de Análisis serán las micro empresas de semielaborados de tagua en la ciudad de Manta, Ecuador.

3.3 Población de Estudio

La población de estudio de esta investigación estuvo conformada por las micro empresas de la industria de los semielaborados de tagua de la ciudad de Manta, Ecuador.

3.4 Tamaño de la Muestra

Se hizo un censo a la población de estudio de las micro empresas del sector industrial de los semielaborados de la tagua en Manta, Ecuador (40 micro empresarios).

3.5 Selección de la Muestra

La Población Total.

3.6 Técnicas de Recolección de Datos

Técnica

- Encuesta

Instrumento

- Cuestionario

CAPÍTULO 4: RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Análisis, Interpretación y Discusión de Resultados

4.1.1. Resultados de la Encuesta

Para esta investigación se diseñó un cuestionario que contempló 40 preguntas relacionadas con las variables del capital intelectual y la competitividad, considerando que el número de preguntas fue idóneo para que no se perdiera la información y no se volviera tediosa dicha aplicación. El cuestionario incluyó los ítems de los indicadores propuestos en el marco teórico-metodológico, utilizando preguntas básicamente cerradas con categorías de respuestas delimitadas y algunas preguntas abiertas que de antemano no delimitaron las alternativas de respuesta. La unidades de medida de las respuestas del cuestionario fueron escalares, nominales y ordinales.

El cuadro 3 muestra una matriz en donde se visualizan las variables con sus dimensiones y sus indicadores respectivos; que dan respuesta a la relación que existe entre el capital intelectual y la competitividad.

Cuadro 3

Matriz de indicadores que reflejan la relación entre el capital intelectual y la competitividad.

Variable	Dimensión	Indicador
Capital Intelectual	Capital Humano	Aprendizaje continuo
		Innovación
	Capital Organizacional	Confianza
		Respeto
		Liderazgo
		Compromiso
		Trabajo en equipo
	Capital Tecnológico	Sistemas de información
		Aplicación de la tecnología
Competitividad	Flexibilidad	Mecanización
	Productiva	Entorno económico
	Agilidad	Entrega de pedidos
	Comercial	
	Calidad	Mercadotecnia
		Objetivo de la empresa

Nota: Elaboración de acuerdo a la información del marco teórico.

La aplicación del cuestionario se llevó a cabo de manera auto administrada, con el propósito de que el propietario o gerente de la empresa o negocio comprendiera cada una de las preguntas y seleccionara la respuesta correcta. En algunas ocasiones se optó por una entrevista formal en donde el entrevistador anotó las respuestas que el informante señaló como correctas.

La información resultante de la aplicación de los cuestionarios se codificó y se generó una base de datos para la población de estudio, capturándose en el paquete estadístico SPSS, con una base de datos de los encuestados, clasificando los

indicadores de acuerdo a las dimensiones del capital intelectual y la competitividad. A continuación se desarrolló la estadística descriptiva señalando las frecuencias relativas, acumuladas y las gráficas de los indicadores.

Cuadro 4

Indicadores de la dimensión del capital humano

CAPITAL HUMANO	
Aprendizaje continuo	Innovación
Nivel educativo	
Actualmente estudia	
Curso de inducción	
Nivel del puesto	
Antigüedad	
Número de cursos por parte de la organización	
Tipos de cursos	
Personal que imparte los cursos	
Importancia de recibir capacitación	
Motivo de cursos externos	
Cursos de capacitación	
El trabajo requiere cursos de actualización	
Existe retroalimentación de la misión, visión y objetivos de la empresa	
Factor para el incremento de la producción	
Conocimiento requerido para el desempeño de actividades	
Participe en el mejoramiento del trabajo	
Facilidades al implementar una nueva disposición	
Ca₁	Ci₁
Ca₂	Ci₂
Ca₃	Ci₃
Ca₄	Ci₄
Ca₅	Ci₅
Ca₆	
Ca₇	
Ca₈	
Ca₉	
Ca₁₀	
Ca₁₁	
Ca₁₂	

Nota: Elaboración propia según el cuestionario.

CH: Capital humano.

Ca_i: El iésimo indicador seleccionado de aprendizaje continuo.

Ci_i: El iésimo indicador seleccionado de innovación.

Con respecto a la dimensión del capital tecnológico solamente se tendrá un ítem del indicador de los sistemas de información y 4 de aplicación de la tecnología (Cuadro 5); otorgándole a cada indicador un símbolo para reconocer a que dimensión pertenece.

Cuadro 5

Indicadores de la dimensión del capital tecnológico

CAPITAL TECNOLÓGICO				
Sistemas de información	Aplicación de la tecnología			
Manejo de información	Número de computadoras	Red	Máquinas	Líneas telefónicas
Cs	Ct₁	Ct₂	Ct₃	Ct₄

Nota: Elaboración propia según cuestionario.

La fórmula para identificar al capital tecnológico es:

Dónde:

CT: Capital tecnológico.

Cs: Indicador seleccionado de sistema de información.

Ct_i: Iésimo indicador seleccionado de aplicación de tecnología.

Al igual que en las dimensiones del capital humano y tecnológico, se obtendrá un índice, aplicándose el mismo procedimiento para la dimensión del capital organizacional; identificando 8 indicadores con sus respectivos ítems (Cuadro 6)

Cuadro 6

Indicadores de la dimensión de capital organizacional

CAPITAL ORGANIZACIONAL							
Confianza	Respeto		Liderazgo	Compromiso		Trabajo en equipo	
%	Trato	Seguridad	Conocimientos	Responsabilidad	Cumplimiento	Reuniones	Planes y programas
Cc	Cr ₁	Cr ₂	Cl	Cco ₁	Cco ₂	Ctr ₁	Ctr ₂

Donde:

CO: Capital organizacional.

Cc: Indicador de confianza.

Cr_i: Iésimo indicador seleccionado de respeto.

Cl: Indicador de liderazgo.

Cco_i: Iésimo indicador seleccionado de compromiso.

Ctr_i: Iésimo indicador seleccionado de trabajo en equipo.

Por último se retomaron los índices de capital humano, tecnológico y organizacional, generando un índice global a partir de las ecuaciones desarrolladas en cada una de las dimensiones (Cuadro 7).

Cuadro 7

Dimensiones del Capital Intelectual

CAPITAL INTELECTUAL								
Capital Humano			Capital Organizacional				Capital Tecnológico	
Aprendizaje continuo	Innovación	Confianza	Respeto	Liderazgo	Compromiso	Trabajo en equipo	Sistemas de información	Aplicación de la tecnología
Índice			Índice				Índice	
CH			CO				CT	

Nota: Elaboración propia según cuestionario.

La ecuación de capital intelectual se expresa de la siguiente forma:

$$CI = CH + CO + CT$$

Donde:

CI: Capital Intelectual

CH: Capital Humano

CO: Capital Organizacional

CT: Capital Tecnológico

Cuadro 8

Dimensiones de la Competitividad

COMPETITIVIDAD				
Flexibilidad Productiva		Calidad	Agilidad Comercial	
Mecanización	Entorno Económico	Mercadotecnia	Objetivo de la empresa	Velocidad de Entrega
FP₁	FP₂	CA₁	CA₂	AC

Nota: Elaboración propia según cuestionario.

Donde:

C: Competitividad

FP_i: Iésimo indicador seleccionado de Flexibilidad Productiva.

CA_i: Iésimo indicador seleccionado de Calidad.

AC: Indicador seleccionado de Agilidad Comercial.

INTERPRETACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

La división del capital intelectual en capital humano, organizacional y tecnológico es significativo y relevante para la práctica, ya que el mismo concibe la problemática de la propiedad de los ingresos que son generados por el conocimiento, el mismo que debe ser permanente en la organización o empresa.

ESTUDIO CUANTITATIVO

En el trabajo de investigación se ha considerado la población de 40 micro empresas de semielaborados de tagua y donde se han aplicado el cuestionario cuyo objetivo es determinar la relación que existe entre el Capital Intelectual y su Impacto en la Competitividad de las Micro Empresas de Semielaborados de Tagua en Manta – Ecuador.

Una vez procesados y ponderados los resultados de la investigación de campo, se obtuvieron las dimensiones de cada indicador de las variables tanto del Capital Intelectual como de la Competitividad.

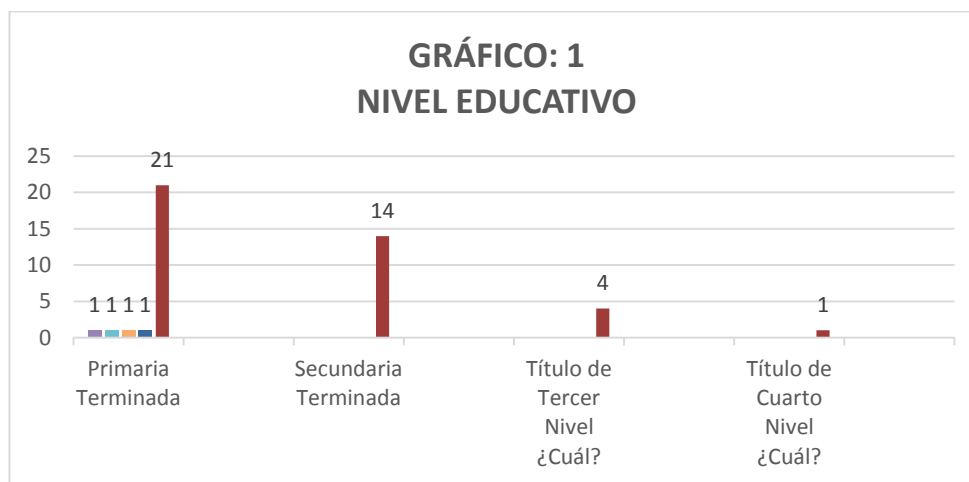
A continuación presentamos en forma sintetizada las preguntas, su presentación gráfica y la información de resultados.

PREGUNTA N° 1 ¿Qué nivel educativo tiene?

Tabla 3

Nivel educativo de los trabajadores

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	PRIMARIA TERMINADA	21	52,5	52,5	52,5
	SECUNDARIA TERMINADA	14	35,0	35,0	87,5
	TITULO DE TERCER NIVEL	4	10,0	10,0	97,5
	TITULO DE CUARTO NIVEL	1	2,5	2,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia*Fuente:* Elaboración propia**INTERPRETACIÓN**

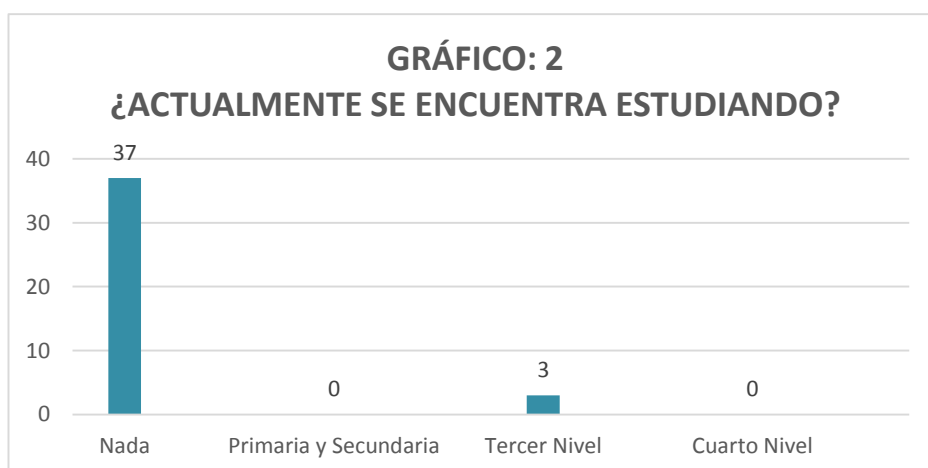
Del total, el 52.5% de trabajadores tiene primaria completa, mientras que solo un 2.5% cuenta con un título de cuarto nivel. Con esto, podemos afirmar que el nivel educativo de los trabajadores de las microempresas de semielaborados de Tagua es bastante bajo.

PREGUNTA: 2 ¿Actualmente se encuentra estudiando?

Tabla 4
Estudios Actuales

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NADA	37	92,5	92,5	92,5
	TERCER NIVEL	3	7,5	7,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.



Fuente: Elaboración propia.

INTERPRETACIÓN

El 92.5% de los trabajadores de las microempresas de semielaborados de Tagua no se encuentra estudiando actualmente. Este indicador muestra que existe poco interés por parte del personal por mejorar su nivel educativo.

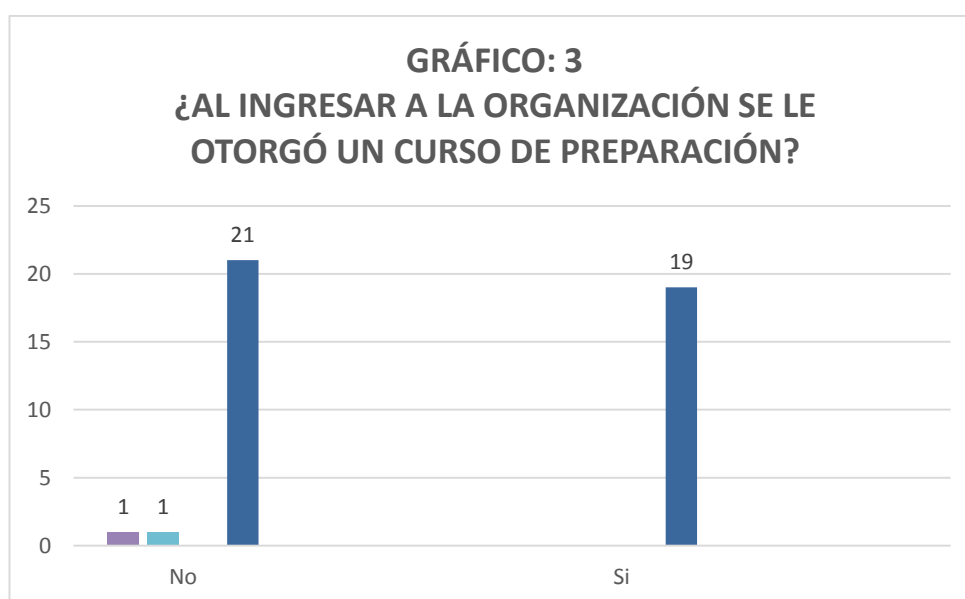
PREGUNTA: 3 ¿Al ingresar a la organización se le otorgó un curso de preparación?

Tabla 5

Cursos de preparación al ingreso en la organización

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NO	21	52,5	52,5	52,5
	SI	19	47,5	47,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.



Fuente: Elaboración propia.

INTERPRETACIÓN

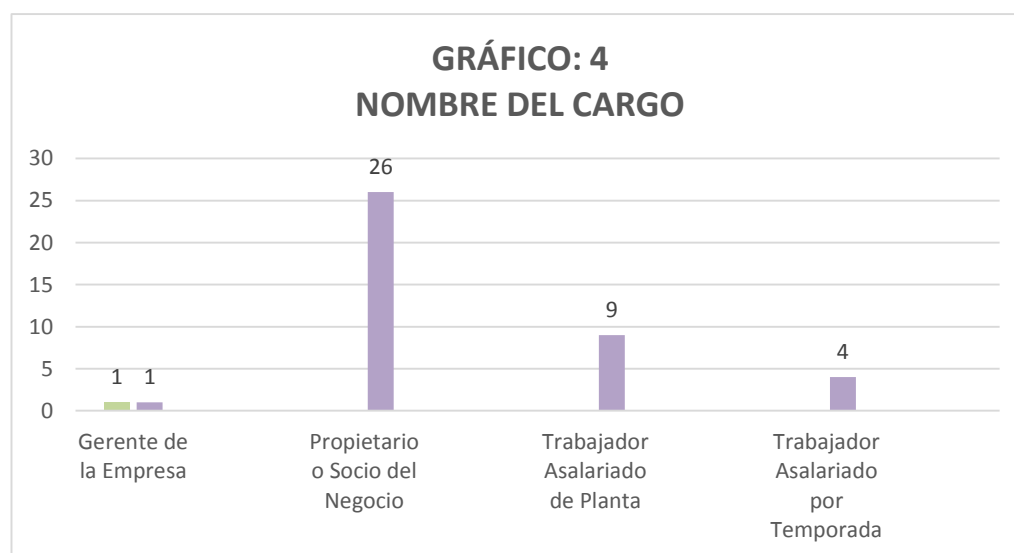
El 47.5% de los trabajadores de las microempresas de semielaborados de Tagua afirma que recibieron un curso de preparación cuando ingresaron a la organización. Se puede decir, entonces, que existe preocupación por parte de los empleadores de capacitar a su personal, aunque aún existe una brecha por cubrir.

PREGUNTA: 4 ¿Qué cargo ocupa?

Tabla 6

Nombre del cargo que ocupa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	GERENTE DE LA EMPRESA	1	2,5	2,5	2,5
	PROPIETARIO O SOCIO DEL NEGOCIO	26	65,0	65,0	67,5
	TRABAJADOR ASALARIADO DE PLANTA	9	22,5	22,5	90,0
	TRABAJADOR ASALARIADO TEMPORAL	4	10,0	10,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.*Fuente:* Elaboración propia.**INTERPRETACIÓN**

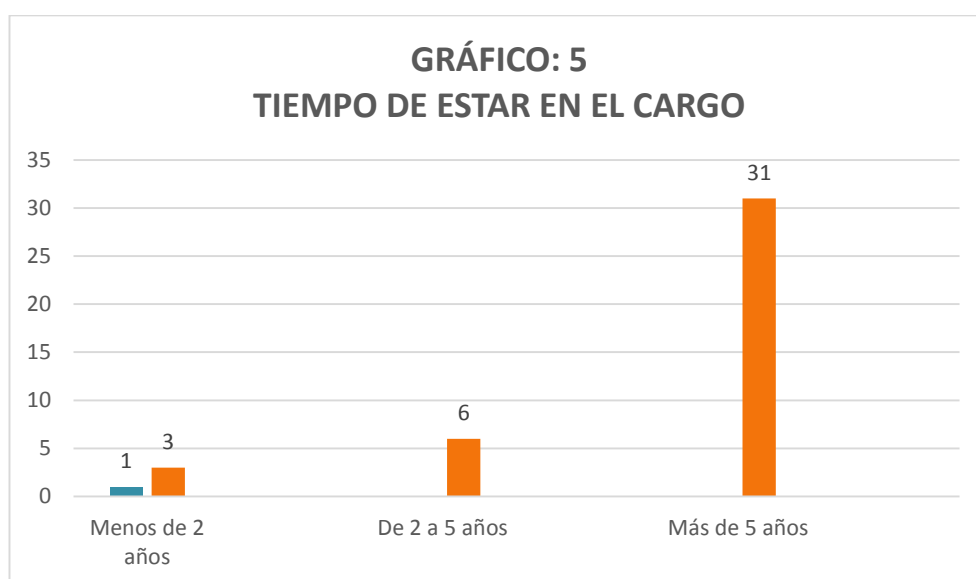
El 65% de las microempresas de semielaborados en Tagua son gestionadas por los propietarios o socios del negocio, mientras que solo el 2.5% de trabajadores son Gerentes, más no propietarios.

PREGUNTA: 5 ¿Cuánto tiempo lleva en el cargo?

Tabla 7

Tiempo que lleva en el cargo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MENOS DE 2 AÑOS	3	7,5	7,5	7,5
	DE 2 A 5 AÑOS	6	15,0	15,0	22,5
	MAS DE 5 AÑOS	31	77,5	77,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.*Fuente:* Elaboración propia.**INTERPRETACIÓN**

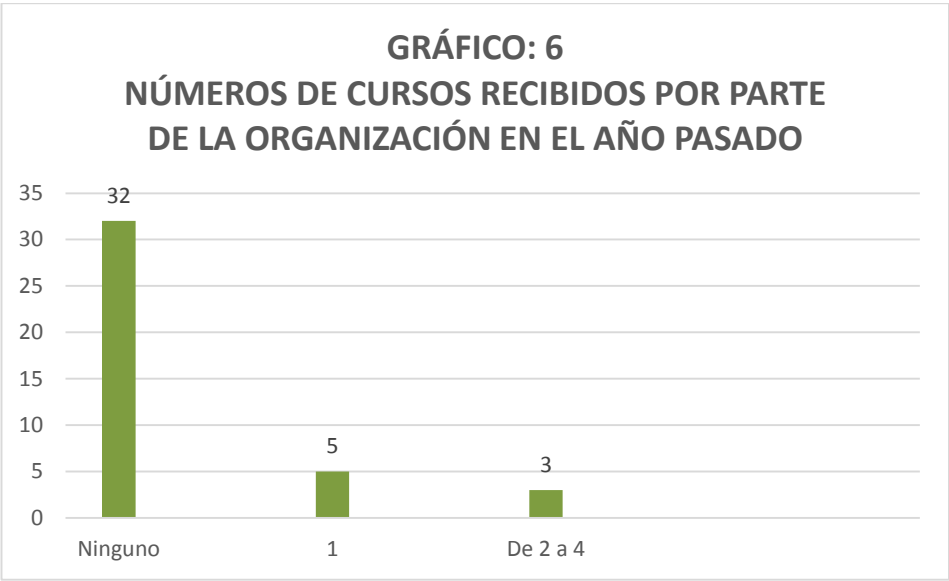
El 15% de los entrevistados tiene entre 2 y 5 años trabajando en la organización, mientras que el 77.5% tiene más de 5 años laborando. Esto refleja cierta estabilidad laboral en las microempresas de semielaborados de Tagua.

PREGUNTA 6: ¿Cuántos cursos recibió por parte de la organización el año pasado?

Tabla 8
Número de cursos recibidos por parte de la organización el año pasado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NINGUNO	32	80,0	80,0	80,0
	1 CURSO	5	12,5	12,5	92,5
	DE 2 A 4	3	7,5	7,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.



Fuente: Elaboración propia.

INTERPRETACIÓN

El 80% de los entrevistados no ha recibido ningún curso por parte de la organización durante el año pasado, lo que nos deja ver que las microempresas de semielaborados de Tagua no tienen preocupación por tener capacitada a su mano de obra.

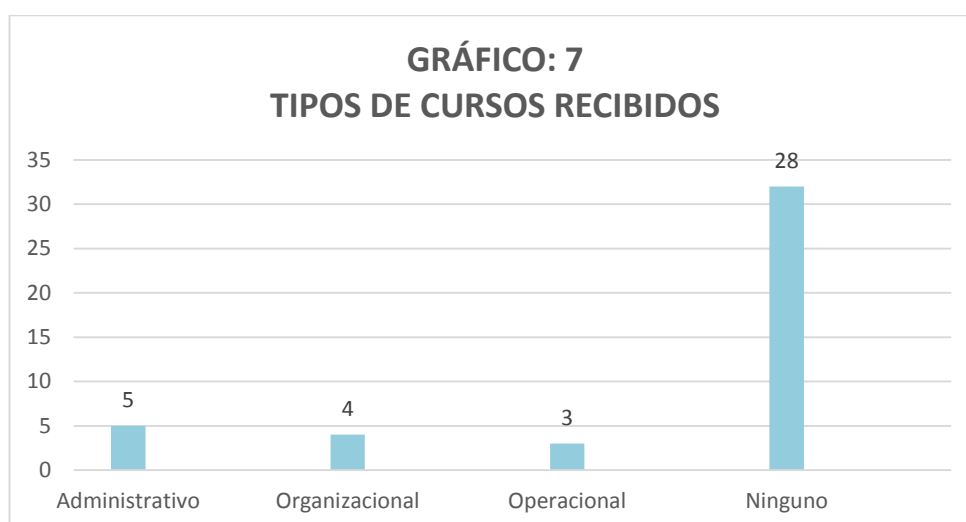
PREGUNTA 7: ¿Qué tipo de curso recibió?

Tabla 9

Tipo de curso recibido

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	ADMINISTRATIVO	5	12,5	12,5	12,5
	ORGANIZACIONAL	4	10,0	10,0	22,5
	OPERACIONAL	3	7,5	7,5	30,0
	NINGUNO	28	70,0	70,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.



Fuente: Elaboración propia.

INTERPRETACIÓN

El 12.5% de los cursos impartidos son de carácter administrativo, el 10% son de carácter organizacional y el 7.5% operacional. El 70% de los entrevistados no recibió cursos, por lo que las microempresas de semielaborados de Tagua cuentan con un bajo índice de capacitación.

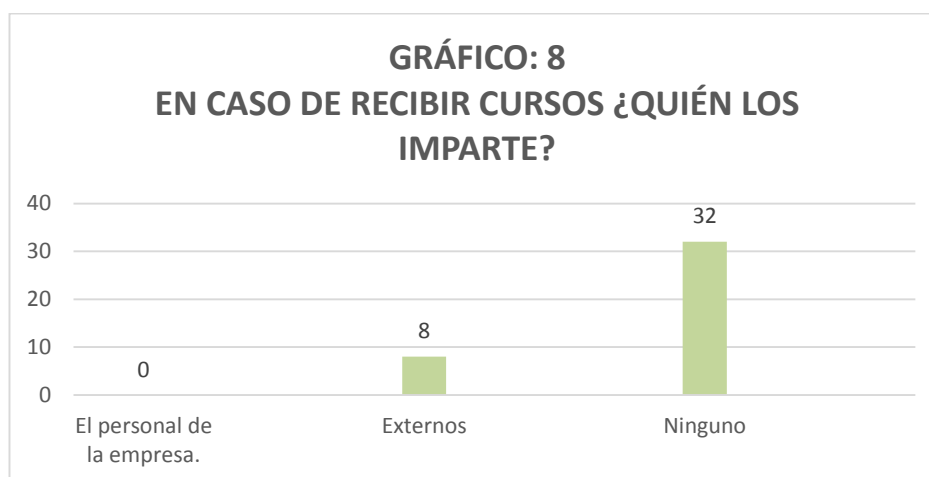
PREGUNTA 8: ¿En caso de recibir cursos? ¿Quién los imparte?

Tabla 10

¿Quién imparte los cursos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	EXTERNOS	8	20,0	20,0	20,0
	NINGUNO	32	80,0	80,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.



Fuente: Elaboración propia.

INTERPRETACIÓN

El 20% de los cursos que se imparten dentro de las microempresas de semielaborados de Tagua se realizan con personal externo a la organización y el 80.0% de las microempresas de los semielaborados de tagua no realizan ningún curso de capacitación.

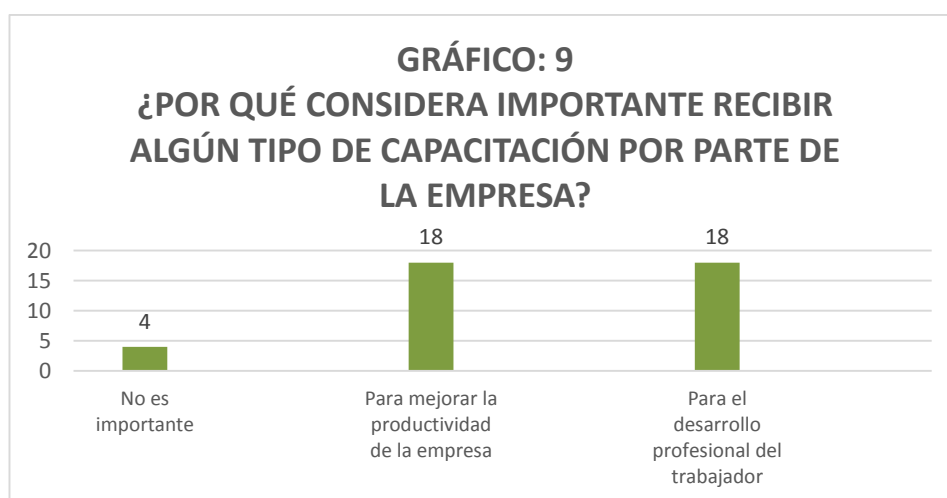
PREGUNTA 9: ¿Por qué considera importante recibir algún tipo de capacitación por parte de la empresa?

Tabla 11

Importancia de recibir capacitaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NO ES IMPORTANTE MEJORAR PRODUCTIVIDAD DE LA EMPRESA	4	10,0	10,0	10,0
	DESARROLLO PROFESIONAL DEL TRABAJADOR	18	45,0	45,0	55,0
		18	45,0	45,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.



Fuente: Elaboración propia.

INTERPRETACIÓN

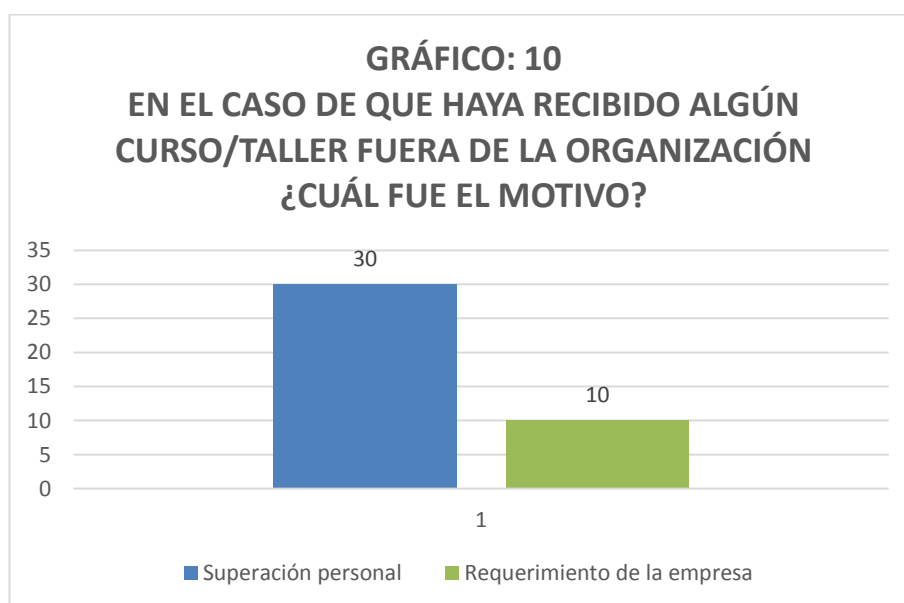
El 45% de los entrevistados considera que las capacitaciones impartidas son importantes puesto que mejoran la productividad de la empresa y son parte del desarrollo profesional del trabajador.

PREGUNTA 10: En caso de haber recibido un curso/taller fuera, ¿Cuál fue el motivo?

Tabla 12
Motivo del curso/taller

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SUPERACION PERSONAL	30	75,0	75,0	75,0
	REQUERIMIENTO DE LA EMPRESA	10	25,0	25,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.



Fuente: Elaboración propia.

INTERPRETACIÓN

El 75% de los entrevistados indica que el motivo del curso fue para la superación personal, mientras que el 25% por requerimiento de las microempresas de semielaborados de Tagua.

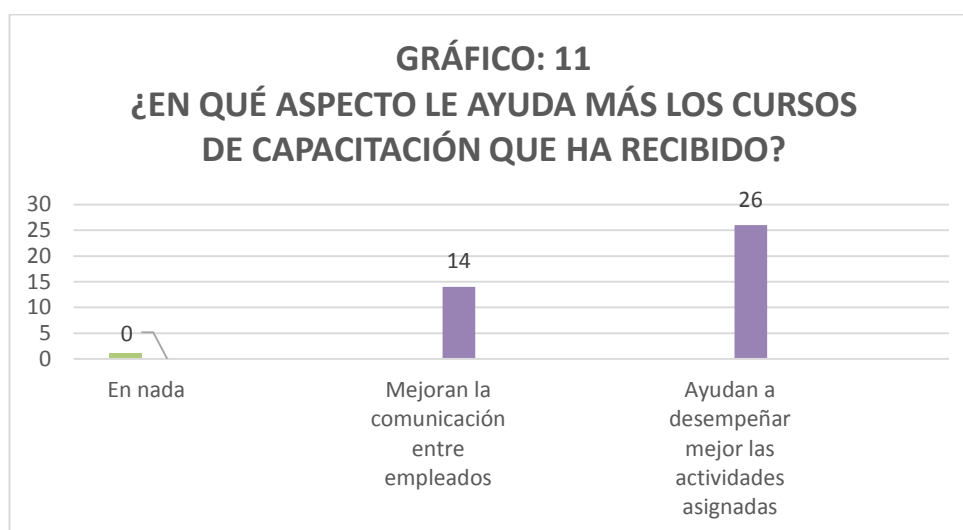
PREGUNTA 11: ¿En qué aspecto le ayuda más los cursos de capacitación que ha recibido?

Tabla 13

Aspecto de ayuda del curso

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MEJORAN LA COMUNICACION ENTRE EMPLEADOS	14	35,0	35,0	35,0
	DESEMPEÑAR MEJOR LAS ACTIVIDADES ASIGNADAS	26	65,0	65,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.



Fuente: Elaboración propia.

INTERPRETACIÓN

El 35% de los entrevistados manifiesta que los cursos recibidos los ayudan a mejorar la comunicación entre empleados, mientras que el 65% considera que los cursos recibidos mejoran el desempeño de las actividades que les son asignadas.

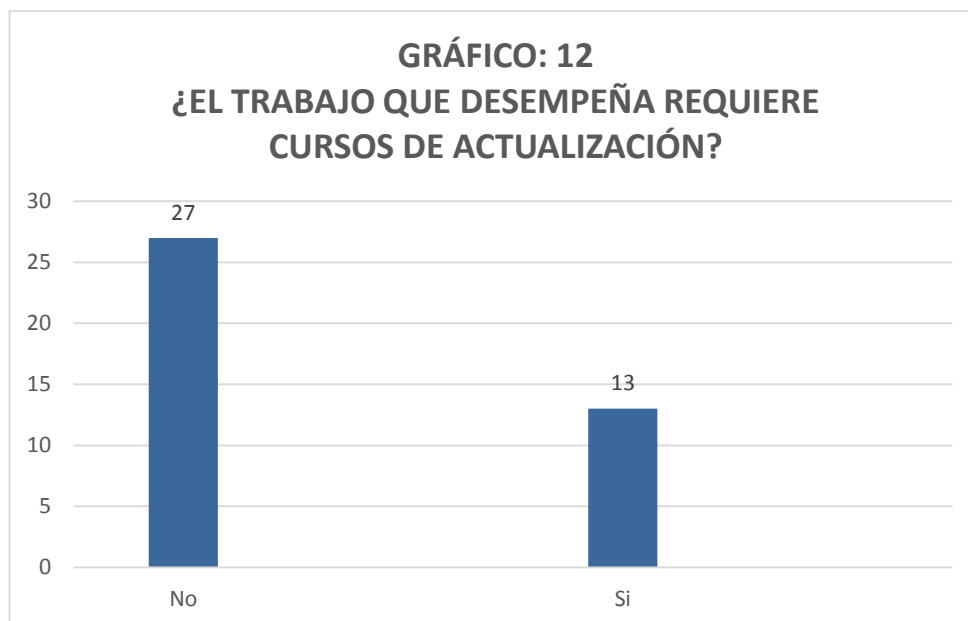
PREGUNTA 12: ¿El trabajo que desempeña requiere cursos de actualización?

Tabla 14

Requerimiento de actualización

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NO	27	67,5	67,5	67,5
	SI	13	32,5	32,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.



Fuente: Elaboración propia.

INTERPRETACIÓN

El 67.5% de los trabajadores de las microempresas de semielaborados de Tagua manifiesta que el cargo que desempeñan no requiere cursos de actualización, por lo que se puede decir que la mano de obra no tiene un grado alto de especialización.

PREGUNTA 13: ¿Existe retroalimentación de la misión, visión y objetivos de la empresa?

Tabla 15

Retroalimentación de misión, visión y objetivos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NO	33	82,5	82,5	82,5
	SI	7	17,5	17,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.



Fuente: Elaboración propia.

INTERPRETACIÓN

El 82.5% de los trabajadores indica que no reciben una retroalimentación de la misión, visión y objetivos organizacionales, por lo que existe una deficiencia en la administración estratégica en las microempresas de semielaborados de Tagua.

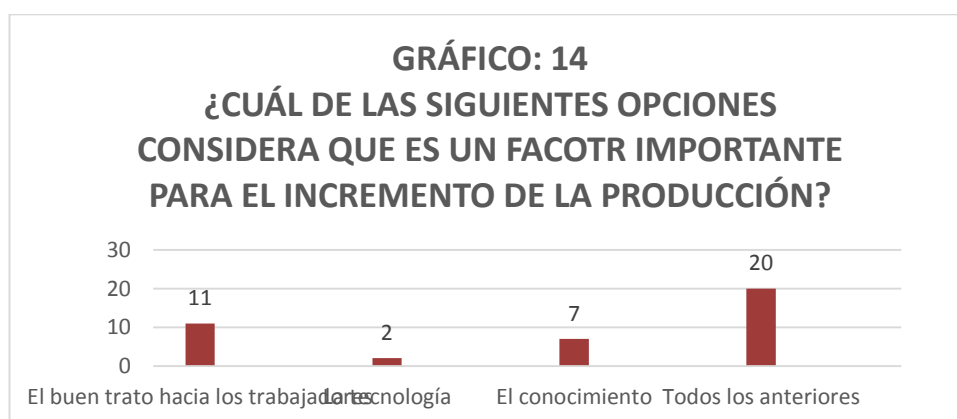
PREGUNTA 14: ¿Cuál de las siguientes opciones considera un factor importante para el incremento de la producción?

Tabla 16

Factores para el incremento de producción

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BUEN TRATO A LOS TRABAJADORES	11	27,5	27,5	27,5
	TECNOLOGIA	2	5,0	5,0	32,5
	EL CONOCIMIENTO	7	17,5	17,5	50,0
	TODOS LOS ANTERIORES	20	50,0	50,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.



Fuente: Elaboración propia.

INTERPRETACIÓN

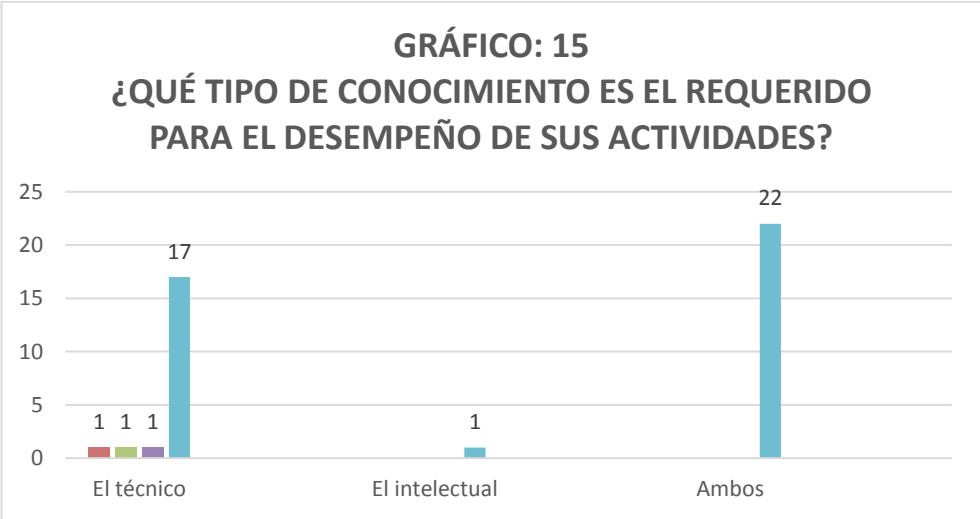
El 50% de los entrevistados considera que los factores más importantes y que incrementan la producción son el buen trato, la tecnología y el conocimiento, así mismo el 27.5% manifiesta que el buen trato hacia los trabajadores ayuda al incremento de la producción, el 5.0% expresa que la tecnología es factor importante en el incremento de la producción y el 17.5% concluye que el conocimiento es una fortaleza para ayudar a incrementar la producción.

PREGUNTA 15: ¿Qué tipo de conocimiento es el requerido para desempeñar sus funciones?

Tabla 17
Conocimiento requerido para el desempeño de funciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	TECNICO	17	42,5	42,5	42,5
	INTELLECTUAL	1	2,5	2,5	45,0
	AMBOS	22	55,0	55,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.



Fuente: Elaboración propia.

INTERPRETACIÓN

El 55% de los entrevistados manifiesta que requieren tanto conocimiento técnico como el intelectual para el desempeño de sus funciones en las microempresas de semielaborados de Tagua, el 42.5% manifiesta que el conocimiento requerido para el desempeño de sus actividades es el técnico y el 2.5% expresa que el conocimiento requerido es el intelectual.

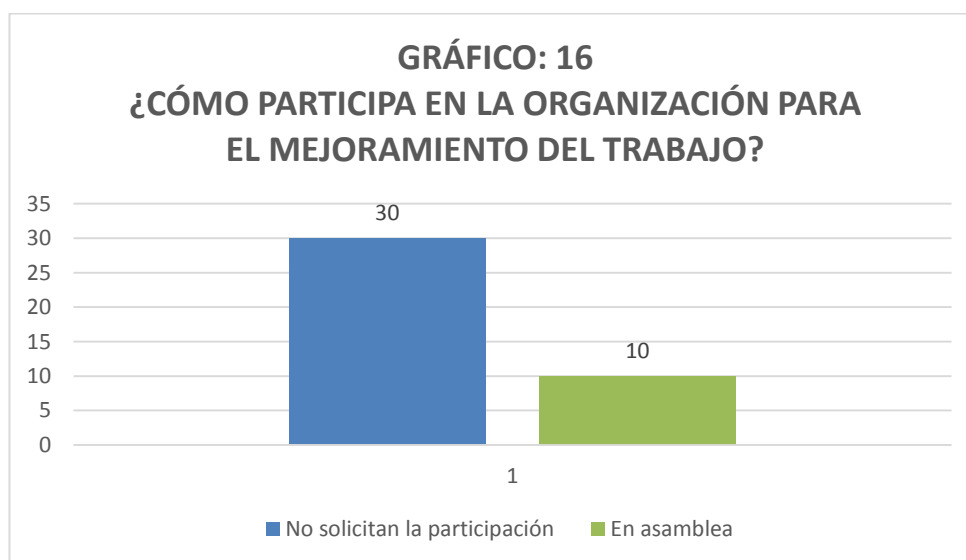
PREGUNTA 16: ¿Cómo participa en la organización para el mejoramiento del trabajo?

Tabla 18

Participación para el mejoramiento del trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NO SOLICITAN PARTICIPACION	30	75,0	75,0	75,0
	EN ASAMBLEA	10	25,0	25,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.



Fuente: Elaboración propia.

INTERPRETACIÓN

El 75% de los trabajadores indica que no solicitan su participación para las propuestas de mejora en el trabajo, por lo que existe un reto en cuanto al fortalecimiento de la participación activa de los trabajadores y el 25% manifiesta que en asamblea se les comunica y participan en la organización para el mejoramiento del trabajo; esto implica que los administradores de las microempresas de semielaborados de tagua deben fortalecer la participación del trabajador en la organización para el mejoramiento del trabajo.

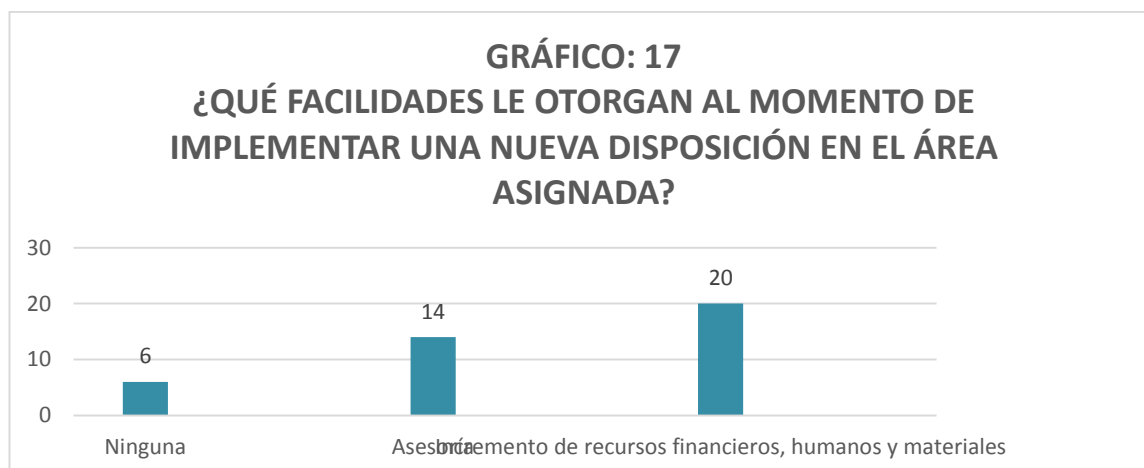
PREGUNTA 17: ¿Qué facilidades le otorgan al momento de implementar una nueva disposición en el área asignada?

Tabla 19

Facilidades en la implementación de nuevas disposiciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NINGUNA	6	15,0	15,0	15,0
	ASESORIA	14	35,0	35,0	50,0
	INCREMENTO DE RECURSOS FINANCIEROS, HUMANOS Y MATERIALES	20	50,0	50,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.



Fuente: Elaboración propia.

INTERPRETACIÓN

El 50% de los trabajadores afirma que al momento de implementar una nueva disposición en el área asignada, reciben un incremento de recursos financieros, humanos y materiales; el 15.0% expresa que no le dan ningún tipo de facilidades al momento de implementar una nueva disposición en el área asignada y el 35.0% manifiesta que reciben asesoría al implementar una nueva asignación en el área asignada; lo que implica que existe preocupación por dar facilidades del tipo de asesoría, incrementos de recursos financieros, humanos y materiales, al momento de implementar una nueva disposición en el área asignada .

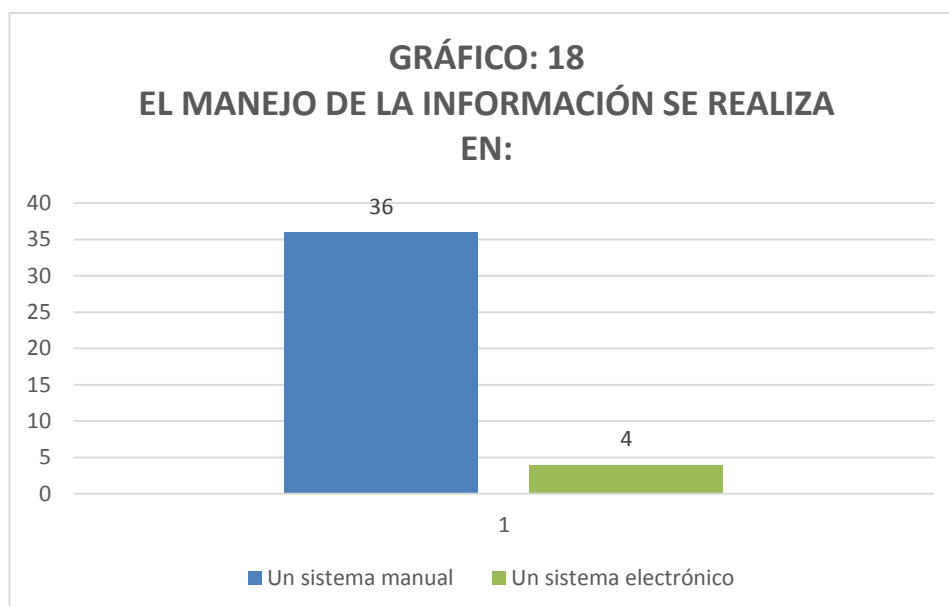
PREGUNTA 18: ¿Cómo se realiza el manejo de información?

Tabla 20

Manejo de información

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SISTEMA MANUAL	36	90,0	90,0	90,0
	SISTEMA ELECTRONICO	4	10,0	10,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.



Fuente: Elaboración propia.

INTERPRETACIÓN

El 90% de los entrevistados indica que el manejo de la información se realiza mediante un sistema manual y el 10.0% manifiesta que el sistema de la información se maneja en un sistema electrónico; por lo que existe una deficiencia en la modernización en el proceso de manejo de información en las microempresas de semielaborados de Tagua.

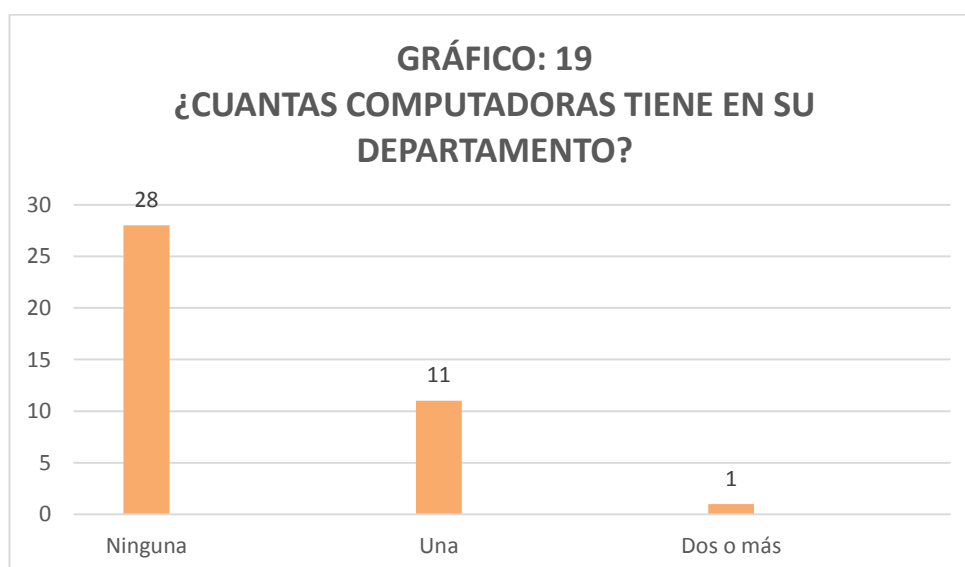
PREGUNTA 19: ¿Cuántas computadoras tiene en su departamento?

Tabla 21

Número de Computadoras en el departamento

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NINGUNA	28	70,0	70,0	70,0
	UNA	11	27,5	27,5	97,5
	DOS O MAS	1	2,5	2,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.



Fuente: Elaboración propia.

INTERPRETACIÓN

El 70% de los trabajadores no cuenta con una computadora en su departamento, el 27.5% comunica que la empresa cuenta con un equipo de computación, el 2.5% indica que la empresa cuenta con 2 o más computadoras; por lo que existe una debilidad en la automatización de los procesos de las empresas de semielaborados de Tagua.

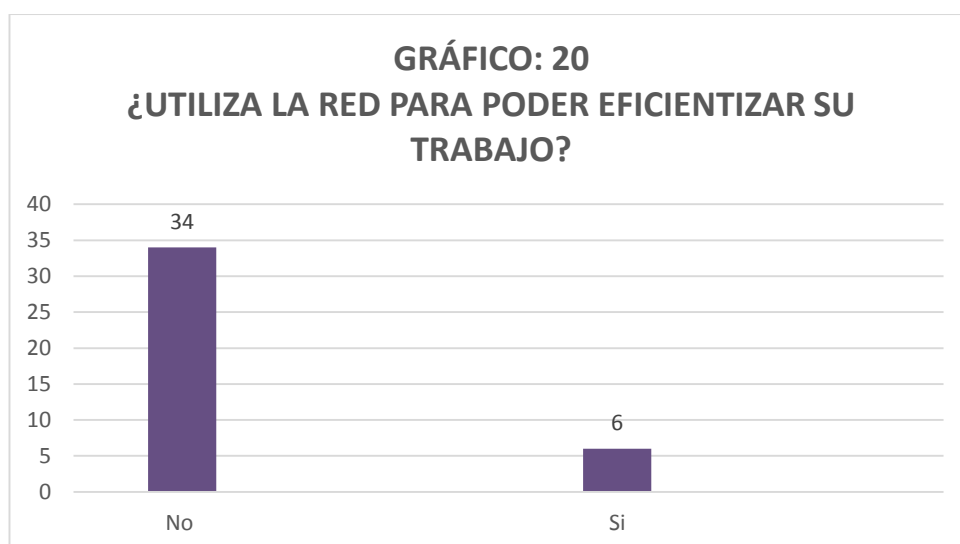
PREGUNTA 20: ¿Utiliza la red para poder efficientizar su trabajo?

Tabla 22

Uso de red

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NO	34	85,0	85,0	85,0
	SI	6	15,0	15,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.



Fuente: Elaboración propia.

INTERPRETACIÓN

El 85% de los trabajadores no usa la red para realizar con eficiencia su trabajo y el 15.0% manifiesta que su empresa si utiliza la red para poder efficientizar su trabajo; lo que es una clara deficiencia en aprovechamiento del factor tecnológico en la administración de las microempresas de semielaborados de Tagua.

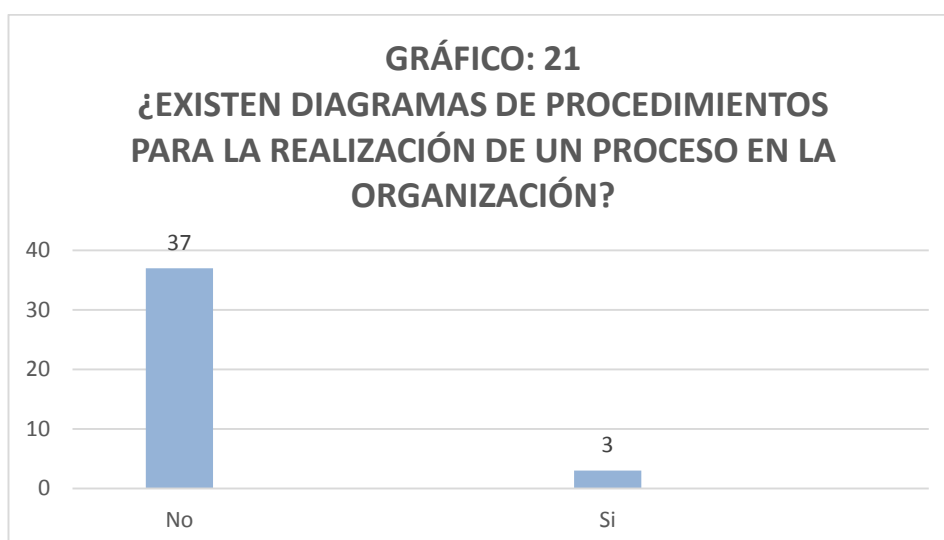
PREGUNTA 21: ¿Existen diagramas de procedimientos para realizar un proceso de la organización?

Tabla 23

Diagramas de procedimientos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NO	37	92,5	92,5	92,5
	SI	3	7,5	7,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.



Fuente: Elaboración propia.

INTERPRETACIÓN

El 92.5% de encuestados manifiesta que la organización no cuenta con diagramas de procedimientos para la realización de los procesos y el 7.5% expresa que si existen diagramas de procedimientos para la realización de un proceso en la organización; lo que se traduce en una debilidad bastante fuerte por no utilizar diagramas de procedimientos en el proceso administrativo de las microempresas de los semielaborados de Tagua.

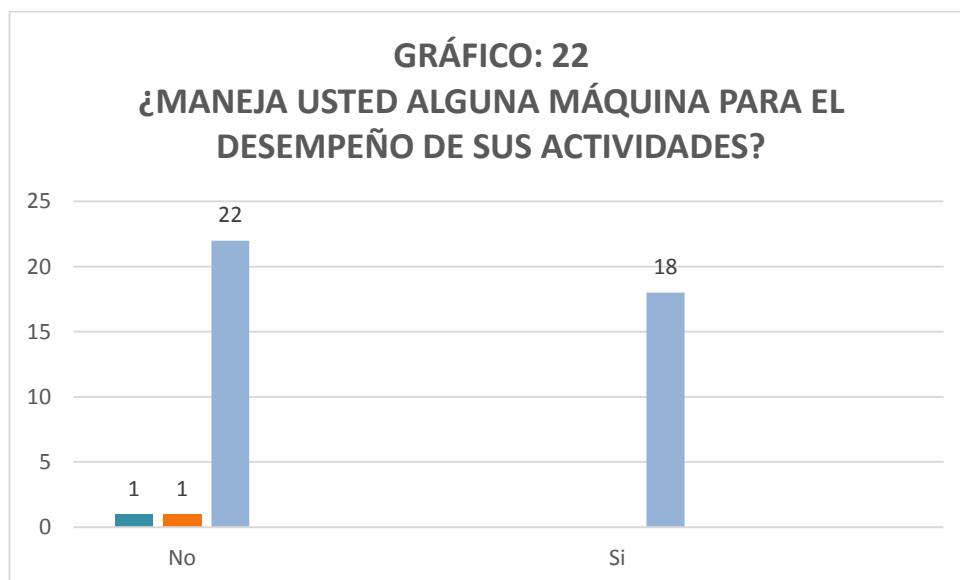
PREGUNTA 22: ¿Maneja usted algún tipo de máquina para el desempeño de sus actividades?

Tabla 24

Máquinas para el desempeño de actividades

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NO	22	55,0	55,0	55,0
	SI	18	45,0	45,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.



Fuente: Elaboración propia.

INTERPRETACIÓN

El 55% de encuestados no maneja algún tipo de máquina para el desempeño de sus actividades y el El 45.0% expresa que si maneja alguna máquina para el desempeño de sus actividades; lo que significa cierto equilibrio entre el uso y no uso en las microempresas de semielaborados de Tagua.

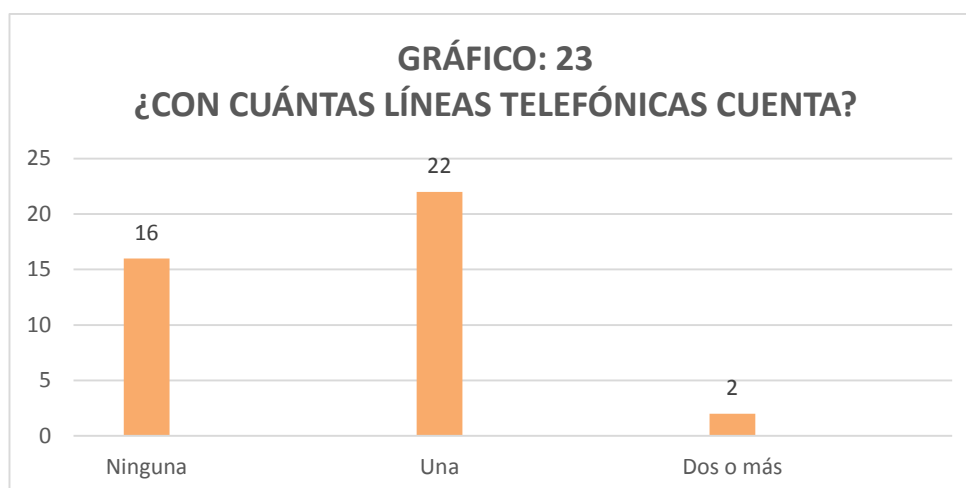
PREGUNTA 23: ¿Con cuántas líneas telefónicas cuenta?

Tabla 25

Líneas telefónicas con los que cuenta

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NINGUNA	16	40,0	40,0	40,0
	UNA	22	55,0	55,0	95,0
	DOS O MAS	2	5,0	5,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.



Fuente: Elaboración propia.

INTERPRETACIÓN

El 55% de los trabajadores indica que cuenta con una sola línea telefónica, El 5.0% comunica que el negocio cuenta con 2 o más líneas de teléfonos y el 40% manifiestan que la empresa no cuenta con línea de teléfono; por lo que las microempresas de semielaborados de Tagua no cuentan con un sistema de comunicación eficiente.

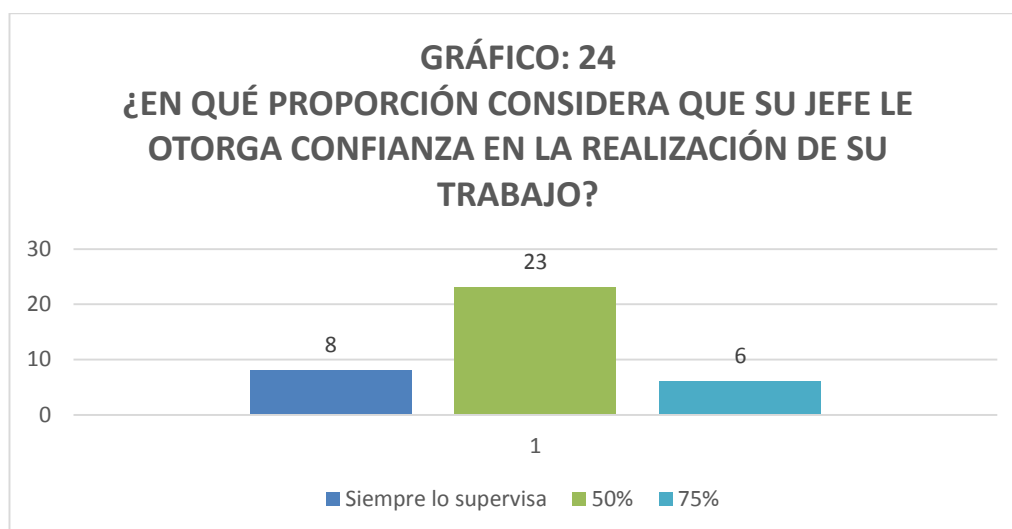
PREGUNTA 24: ¿En qué proporción considera que su jefe le otorga confianza para la realización de sus actividades?

Tabla 26

Confianza por parte del jefe

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SIEMPRE LO SUPERVISA	8	20,0	20,0	20,0
	50%	23	57,5	57,5	77,5
	75%	6	15,0	15,0	92,5
	100%	3	7,5	7,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.



Fuente: Elaboración propia.

INTERPRETACIÓN

El 57.5% de los trabajadores afirma que el grado de confianza otorgado es parcial, el 20.0% responde que su jefe le otorga confianza y siempre lo supervisa en la realización de su trabajo y el 15.0% manifiesta que su jefe le otorga confianza y lo supervisa en un 75 % en la ejecución de su trabajo; traduciéndose en una supervisión constante, falta de confianza y empoderamiento de los trabajadores para la realización de sus actividades en las microempresas de semielaborados de Tagua.

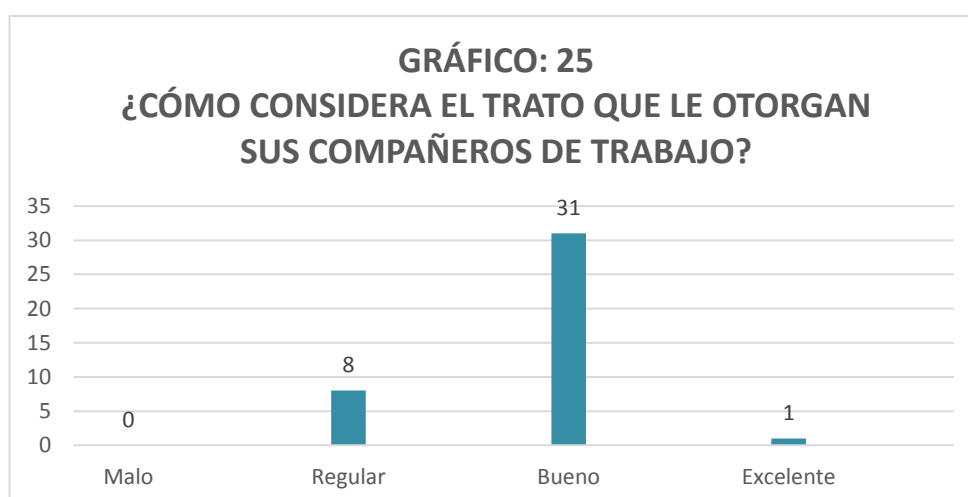
PREGUNTA 25: ¿Cómo considera el trato otorgado por sus compañeros de trabajo?

Tabla 27

Trato otorgado por sus compañeros

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	REGULAR	8	20,0	20,0	20,0
	BUENO	31	77,5	77,5	97,5
	EXCELENTE	1	2,5	2,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.



Fuente: Elaboración propia.

INTERPRETACIÓN

El 77.5% de los entrevistados considera que el trato otorgado por sus compañeros de trabajo es bueno, el 20.0% manifiesta que el trato que le otorgan sus compañeros de trabajo es regular y El 2.5% comunica que el trato que le otorgan sus compañeros de trabajo es excelente; por lo que se puede decir que el clima laboral en las microempresas de semielaborados de Tagua es estable.

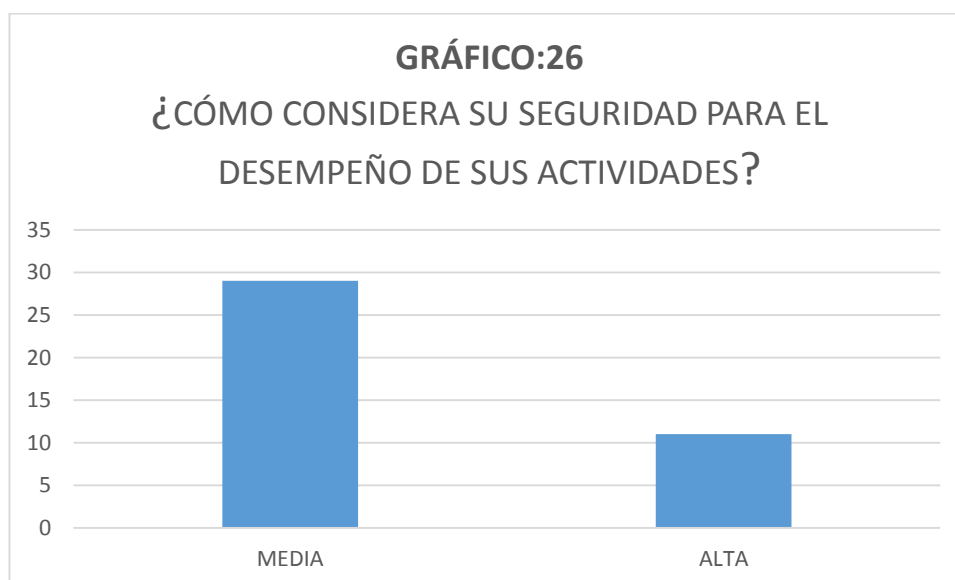
PREGUNTA 26: ¿Cómo considera su seguridad para el desempeño de sus actividades?

Tabla 28

Seguridad para el desempeño de actividades

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MEDIA	29	72,5	72,5	72,5
	ALTA	11	27,5	27,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.



Fuente: Elaboración propia.

INTERPRETACIÓN

El 72.5% de los trabajadores considera que las condiciones de seguridad que otorgan las microempresas de semielaborados de Tagua son medias y el 27.5% expresa que su seguridad para el desempeño de su trabajo es alta; por lo que hay una brecha que mejorar para el adecuado desempeño de actividades.

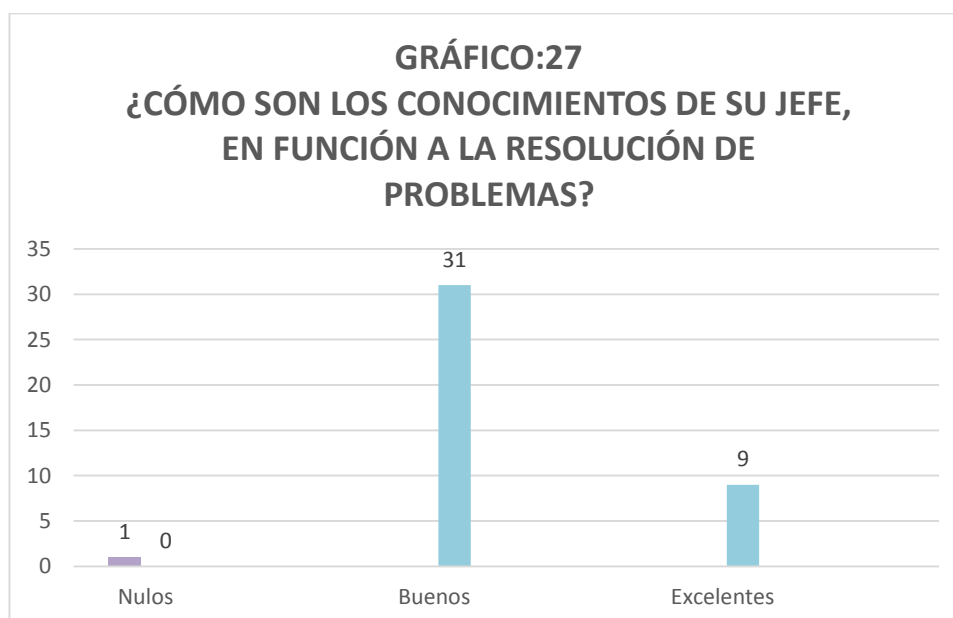
PREGUNTA 27: ¿Cómo son los conocimientos de su jefe en función a la resolución de problemas?

Tabla 29

Conocimientos del jefe en resolución de problemas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BUENOS	31	77,5	77,5	77,5
	EXCELENTES	9	22,5	22,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.



Fuente: Elaboración propia.

INTERPRETACIÓN

El 77.5% de los encuestados opina que el conocimiento de su jefe en función a la resolución de problemas es bueno y el 22.5% expresan que son excelentes los conocimientos de su jefe, en función de la resolución de problemas, por lo tanto, se puede afirmar que existe una buena gestión de resolución de problemas y toma de decisiones en las microempresas de semielaborados de Tagua.

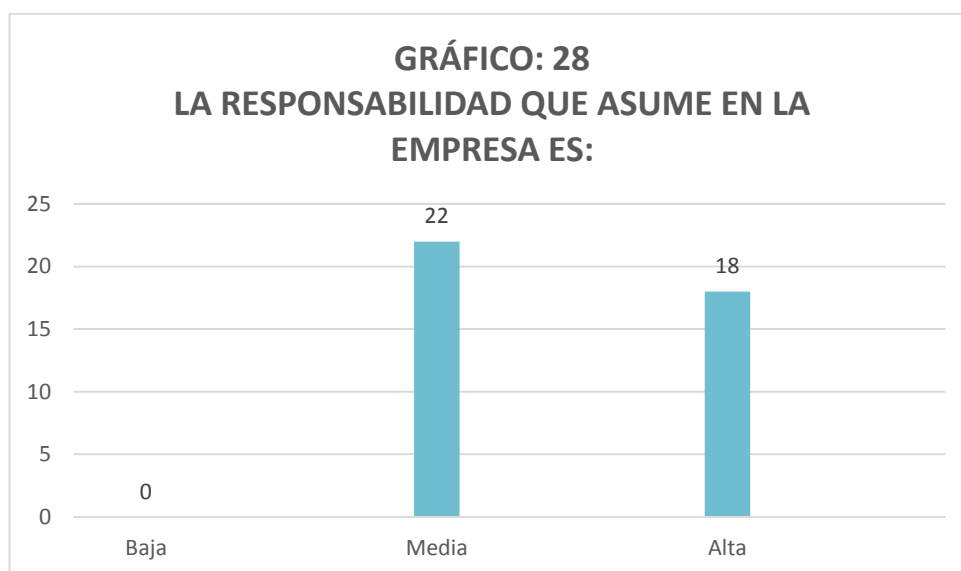
PREGUNTA 28: ¿Cuál es la responsabilidad que asume en la empresa?

Tabla 30

Responsabilidad que asume en la empresa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MEDIA	22	55,0	55,0	55,0
	ALTA	18	45,0	45,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.



Fuente: Elaboración propia.

INTERPRETACIÓN

El 55% de los trabajadores indica que la responsabilidad asumida en las microempresas de semielaborados de Tagua es de carácter medio y el 45% expresa que la responsabilidad es alta, por lo que hay un grado considerable de delegación de responsabilidad por parte de la administración.

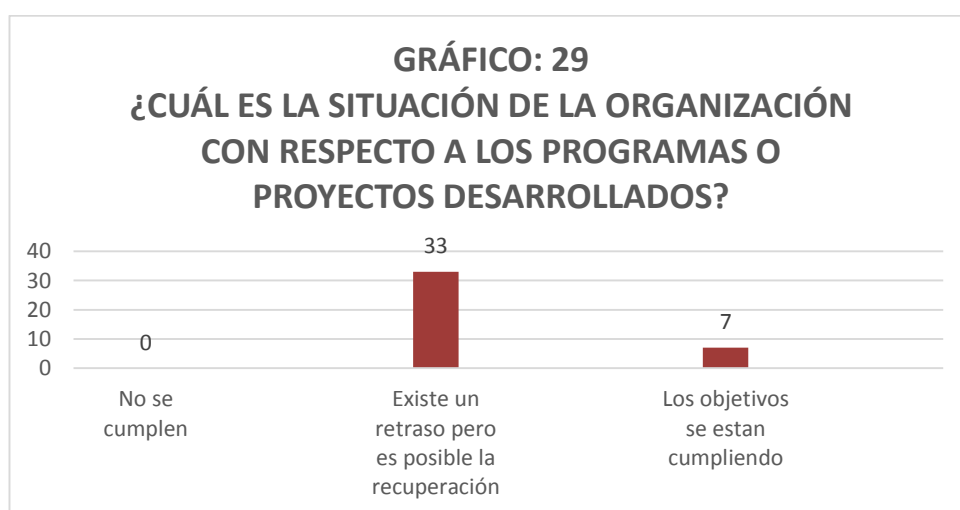
PREGUNTA 29: ¿Cuál es la situación de la empresa respecto a los programas o proyectos desarrollados?

Tabla 31

Situación respecto a programas o proyectos desarrollados

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	EXISTE RETRASO PERO ES POSIBLE LA RECUPERACION LOS OBJETIVOS SE ESTAN CUMPLIENDO	33	82,5	82,5	82,5
		7	17,5	17,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.



Fuente: Elaboración propia.

INTERPRETACIÓN

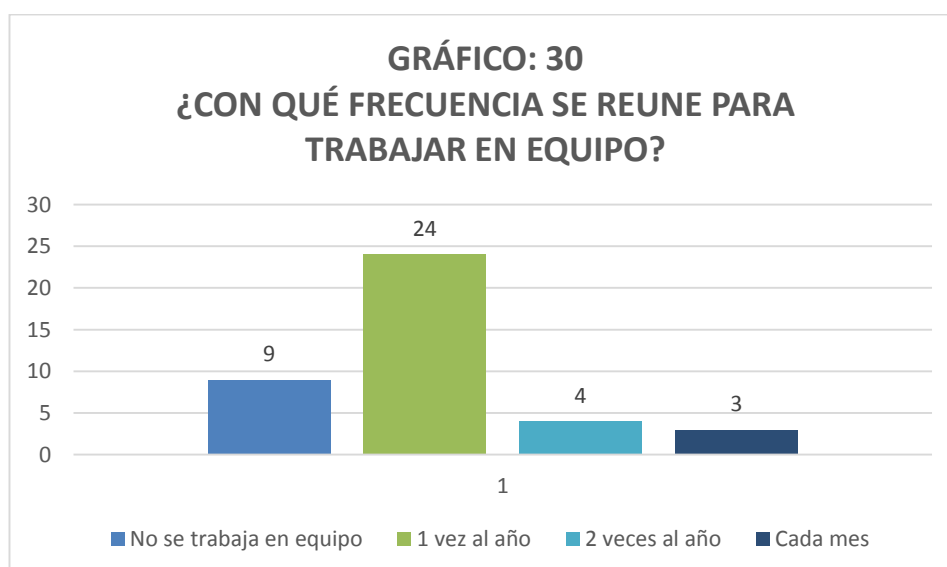
El 82.5% de los encuestados considera que respecto a los programas o proyectos desarrollados existen un retraso y el 17.5% que se están cumpliendo, en las microempresas de semielaborados de Tagua, lo que implica que hay debilidad en las microempresas de semielaborados de tagua con respecto a la organización de los programas o proyectos desarrollados.

PREGUNTA 30: ¿Con qué frecuencia se reúne para trabajar en equipo?}

Tabla 32

Frecuencia de reuniones para trabajo en equipo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido NO SE TRABAJA EN EQUIPO	9	22,5	22,5	22,5
1 VEZ AL AÑO	24	60,0	60,0	82,5
2 VECES AL AÑO	4	10,0	10,0	92,5
CADA MES	3	7,5	7,5	100,0
Total	40	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.*Fuente:* Elaboración propia.**INTERPRETACIÓN**

El 60% de los entrevistados manifiesta que se reúnen para trabajar en equipo con una frecuencia anual y 22.5% manifiesta que no se trabaja en equipo, lo que nos muestra que existe una baja promoción del trabajo, que se traduce en una debilidad bastante fuerte con respecto al proceso de trabajo en equipo, en las microempresas de semielaborados de Tagua.

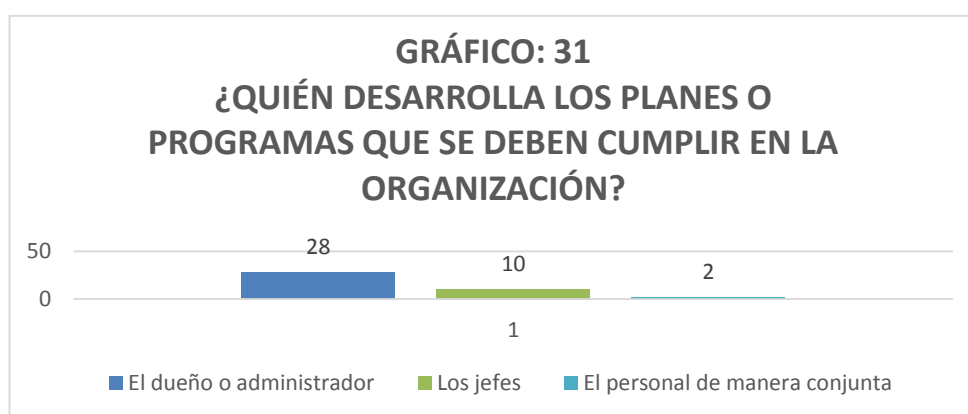
PREGUNTA 31: ¿Quién desarrolla los planes o programas que se deben cumplir en la organización?

Tabla 33

Desarrollo de planes o programas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	EL DUEÑO O ADMINISTRADOR	28	70,0	70,0	70,0
	JEFES	10	25,0	25,0	95,0
	EL PERSONAL DE FORMA CONJUNTA	2	5,0	5,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.



Fuente: Elaboración propia.

INTERPRETACIÓN

El 70% de los trabajadores afirma que los planes o programas a cumplir por las microempresas de semielaborados de Tagua son desarrollados por los dueños o administradores, el 25.0% expresa que los planes o programas los desarrolla el jefe y el 5.0% informa que los planes o programa que se deben cumplir en la organización los desarrolla el personal de manera conjunta; por lo que podemos decir que no se fomenta la participación e inclusión activa de los trabajadores en la elaboración de estos planes y programas, ni se recopilan sus propuestas de mejora; que implica una debilidad bastante fuerte con respecto al desarrollo de los planes o programas que debe cumplir la organización, ya que no se trabaja en equipo y en la mayoría de las microempresas de semielaborados de tagua son los dueños o el administrador que asumen esta responsabilidad.

PREGUNTA 32: ¿Por qué considera que los objetivos no se cumplen en la empresa?

Tabla 34

Cumplimiento de objetivos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	FALTA DE APOYO DE LA DIRECCION PRESION Y COMPETITIVIDAD DEL MERCADO	4	10,0	10,0	10,0
		36	90,0	90,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.



Fuente: Elaboración propia.

INTERPRETACIÓN

El 90% de los trabajadores considera que el incumplimiento de los objetivos de la empresa está relacionado con la presión y la competitividad del mercado y el 10% por falta de apoyo de la dirección; que implica que las microempresas de semielaborados de tagua tienen una gran debilidad en la gestión administrativa de las mismas para alcanzar los objetivos propuestos y ser competitivas; por lo tanto, las microempresas deben contar con un enfoque estratégico que les permita analizar el micro y macro entorno, en miras al logro de objetivos y competitividad.

PREGUNTA 33: ¿Cómo responde la organización al nuevo entorno económico empresarial?

Tabla 35

Respuesta al nuevo entorno económico empresarial

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CONTRATANDO NUEVOS PROFESIONALES	2	5,0	5,0	5,0
	INVIERTIENDO EN TECNOLOGIA	17	42,5	42,5	47,5
	CON MAYOR INNOVACION	11	27,5	27,5	75,0
	INVIRTIENDO EN INNOVACION	10	25,0	25,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.



Fuente: Elaboración propia.

INTERPRETACIÓN

El 42.5% de los encuestados afirma que las microempresas de semielaborados de Tagua responden al nuevo entorno económico empresarial mediante la inversión en tecnología, el 27.5% concluye que con mayor innovación y el 25.0% asume invirtiendo en innovación; por lo que podemos resaltar que el factor tecnológico también está teniendo protagonismo en las empresas de este sector.

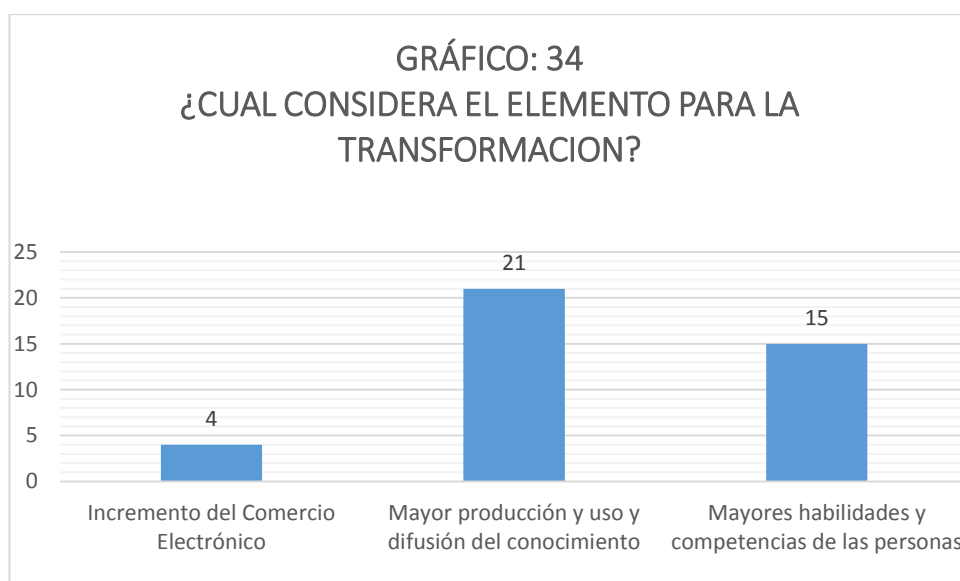
PREGUNTA 34: ¿Cuál considera que es el elemento para la transformación?

Tabla 36

Elemento para la transformación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	INCREMENTO DEL COMERCIO ELECTRONICO	4	10,0	10,0	10,0
	MAYOR PRODUCCION Y USO Y DIFUSION DEL CONOCIMIENTO	21	52,5	52,5	62,5
	MAYORES HABILIDADES Y COMPETENCIAS DE LAS PERSONAS	15	37,5	37,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.



Fuente: Elaboración propia.

INTERPRETACIÓN

El 52.5% de encuestados considera que la mayor producción, uso y difusión del conocimiento, 37.5% mayor habilidad y competencias de las personas y 10% incremento del comercio electrónico; son los elementos clave para la transformación empresarial de las microempresas de semielaborados de Tagua.

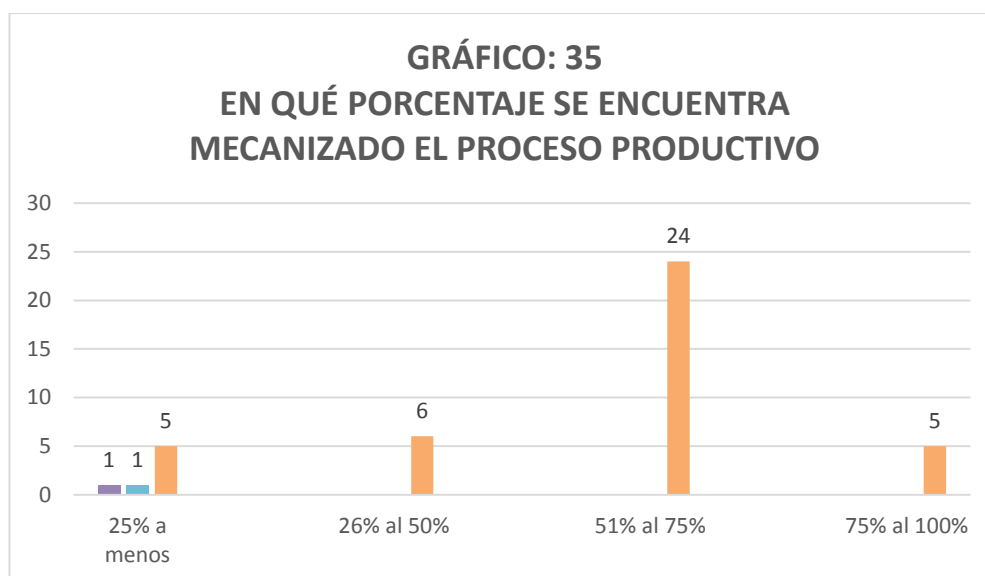
PREGUNTA 35: ¿En qué porcentaje se encuentra mecanizado el proceso productivo?

Tabla 37

Mecanización del proceso productivo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	25% a menos	5	12,5	12,5	12,5
	26% al 50%	6	15,0	15,0	27,5
	51% al 75%	24	60,0	60,0	87,5
	76% a 100%	5	12,5	12,5	100,0
Total		40	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.



Fuente: Elaboración propia.

INTERPRETACIÓN

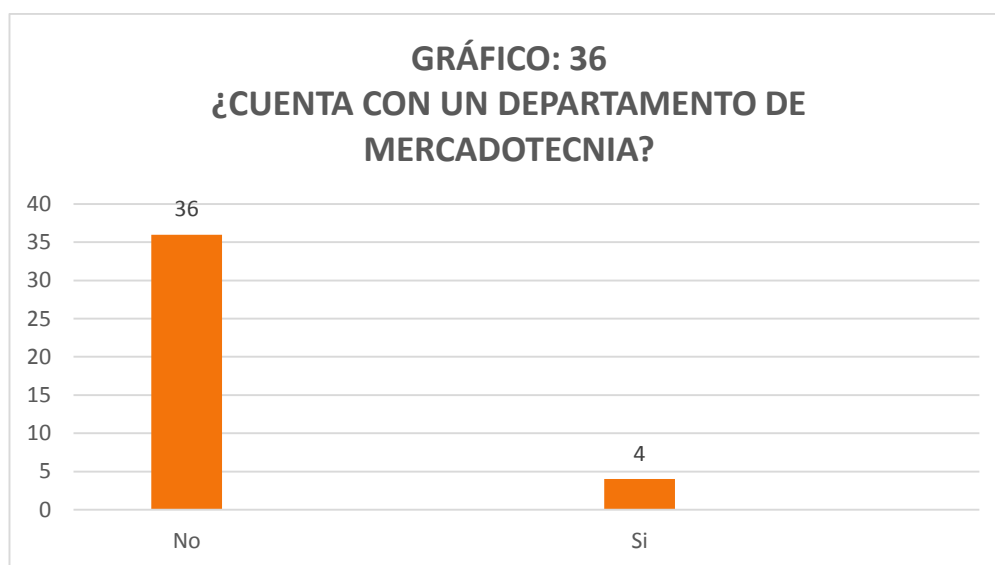
El 60% de los trabajadores afirma que en las microempresas de semielaborados de Tagua el proceso productivo se encuentra mecanizado en un rango entre 51% y 75%, 12.5% indica de 25% a menos y el 12.5% del 75% al 100%; existiendo un criterio bastante fuerte con respecto al porcentaje de mecanización en el proceso productivo.

PREGUNTA 36: ¿Cuenta con departamento de mercadotecnia?

Tabla 38

Departamento de mercadotecnia

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NO	36	90,0	90,0	90,0
	SI	4	10,0	10,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.*Fuente:* Elaboración propia.**INTERPRETACIÓN**

El 90% de las microempresas de semielaborados de Tagua no cuenta con un departamento de mercadotecnia, lo cual es una desventaja en cuanto a competitividad puesto que no hay una gestión enfocada a mejorar la comercialización de sus productos.

4.1.2. El Capital Tecnológico y la Competitividad

Uno de los aspectos importantes dentro de la organización es el uso de la tecnología y la competitividad institucional, en los siguientes cuadros se presentan dicha relación:

Tabla 39

Máquina para el desempeño de actividades/Mecanización del proceso productivo.

		¿En qué porcentaje se encuentra mecanizado el proceso productivo?			
		25% a menos	26% al 50%	51% al 75%	76% a 100%
¿Maneja usted algún tipo de máquina para el desempeño de sus actividades?	NO	5	6	11	0
	SI	0	0	13	5
Total		5	6	24	5

Fuente: Elaboración propia

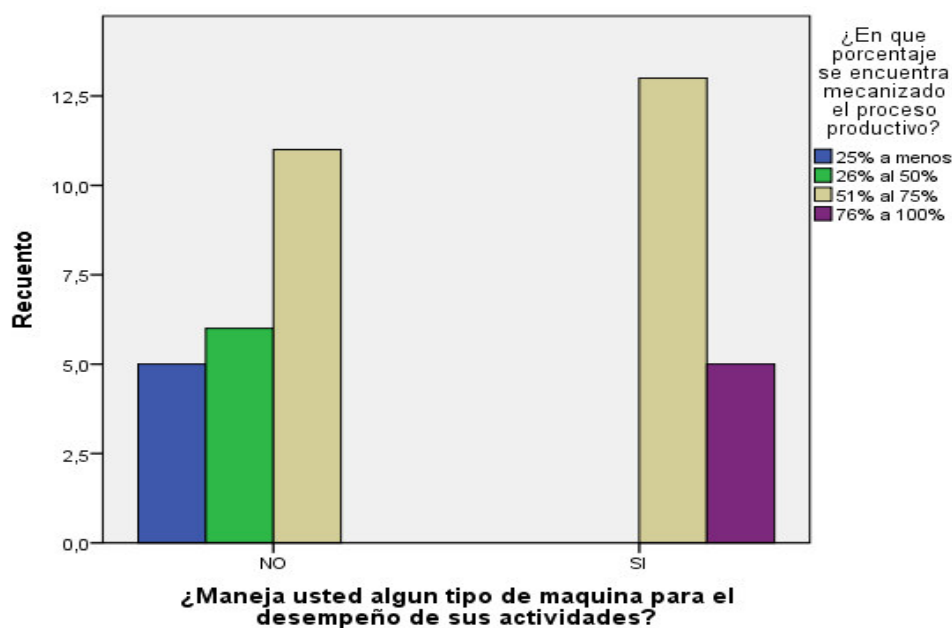


Gráfico 37 Mecanización del proceso y manejo de tipo de máquina

Fuente: Elaboración propia

13 encuestados manifiestan de qué, sí usan algún tipo de máquina para el desempeño de sus actividades y el proceso se encuentra mecanizado entre 51% al 75%.

Tabla 40

Número de líneas telefónicas / Cumplimiento de objetivos

		¿Por qué considera que los objetivos no se cumplen en la empresa?		
		FALTA DE APOYO DE LA DIRECCION	PRESION Y COMPETITIVIDAD DEL MERCADO	Total
¿Con cuantas líneas telefónicas cuenta?	NINGUNA	4	12	16
	UNA	0	22	22
	DOS O MAS	0	2	2
Total		4	36	40

Fuente: Elaboración propia

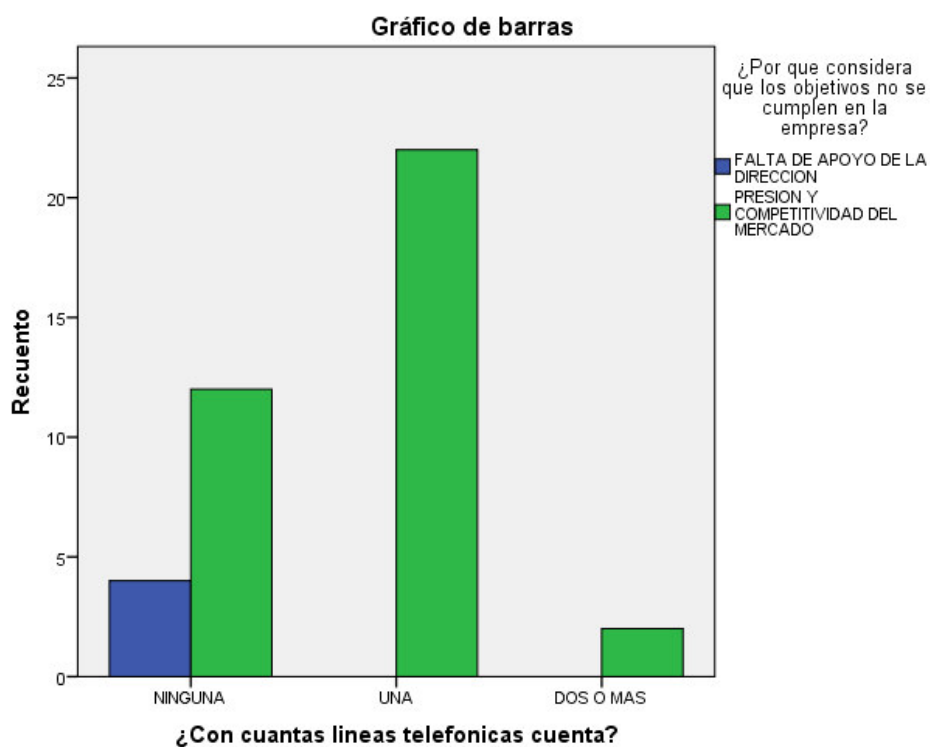


Gráfico 38: Número de líneas telefónicas / Cumplimiento de objetivos

Fuente: Elaboración propia

En cuanto al uso de telefonía y cumplimiento de los objetivos, 22 encuestados de un total de 40 empresas manifiestan, de que cuentan con una línea telefónica y no se cumplen los objetivos por presión y competitividad del mercado.

Tabla 41

Número de computadoras en el departamento/ Velocidad de entrega de un producto o pedido

		Velocidad para la entrega de un producto o pedido				Total
		MAS DE 60			15 DIAS O	
		DIAS	31 A 45 DIAS	16 A 30 DIAS	MENOS	
¿Cuántas computadoras tiene en su departamento?	NINGUNA	2	3	23	0	28
	UNA	0	0	1	10	11
	DOS O MAS	0	0	0	1	1
Total		2	3	24	11	40

Fuente: Elaboración propia

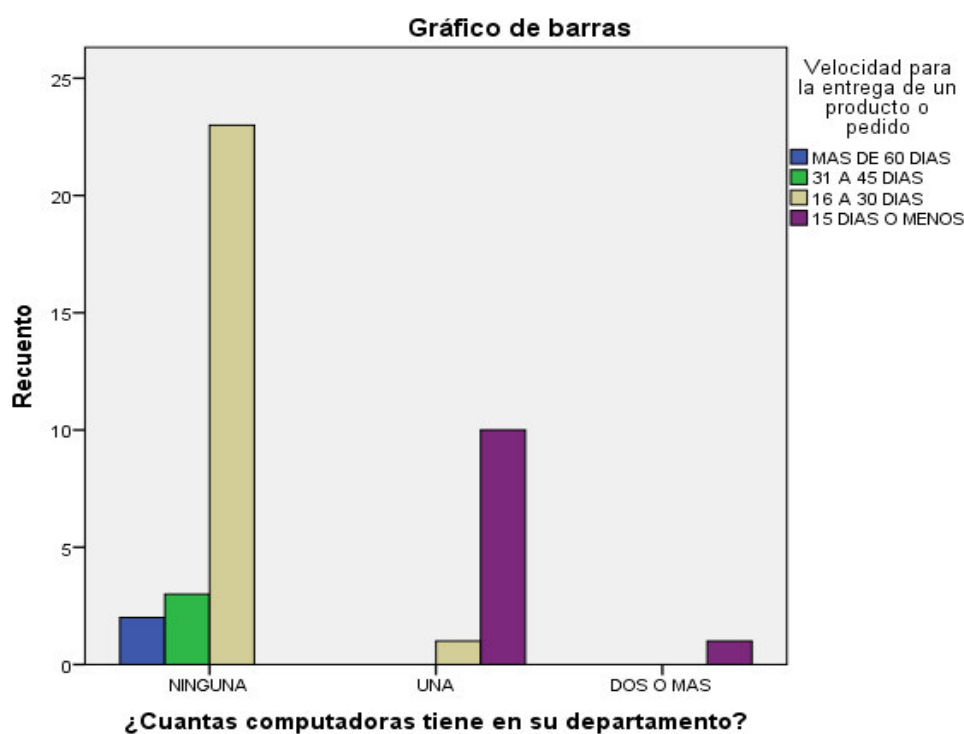


Gráfico 39: Número de computadoras / Velocidad de entrega de un producto o pedido

Fuente: Elaboración propia

Respecto a la velocidad que se entrega el pedido y uso de la computadora; 23 encuestados manifiestan que no cuentan con computadora y demoran en entregar el pedido entre 16 a 30 días tal como muestra la Tabla 41 y el Gráfico 39.

4.1.3. Capital Humano y Competitividad

El capital humano es uno de los aspectos muy importantes de las organizaciones y junto a la competitividad empresarial, son los pilares del crecimiento y desarrollo de las instituciones, los siguientes cuadros y gráficos muestran dicha relación:

Tabla 42

Nivel educativo / Respuesta al nuevo entorno económico empresarial

		¿Cómo responde la organización al nuevo entorno económico empresarial?				Total
		Contratando Nuevos Profesionales	Invirtiendo en Tecnología	Con Mayor Innovación	Invirtiendo en Innovación	
¿Qué nivel educativo tiene?	Primaria Terminada	2	17	2	1	22
	Secundaria Terminada	0	0	9	5	14
	Título de Tercer Nivel	0	0	0	4	4
	TÍTULO DE CUARTO NIVEL	0	0	0	1	1
TOTAL		2	17	11	10	40

Fuente: Elaboración Propia

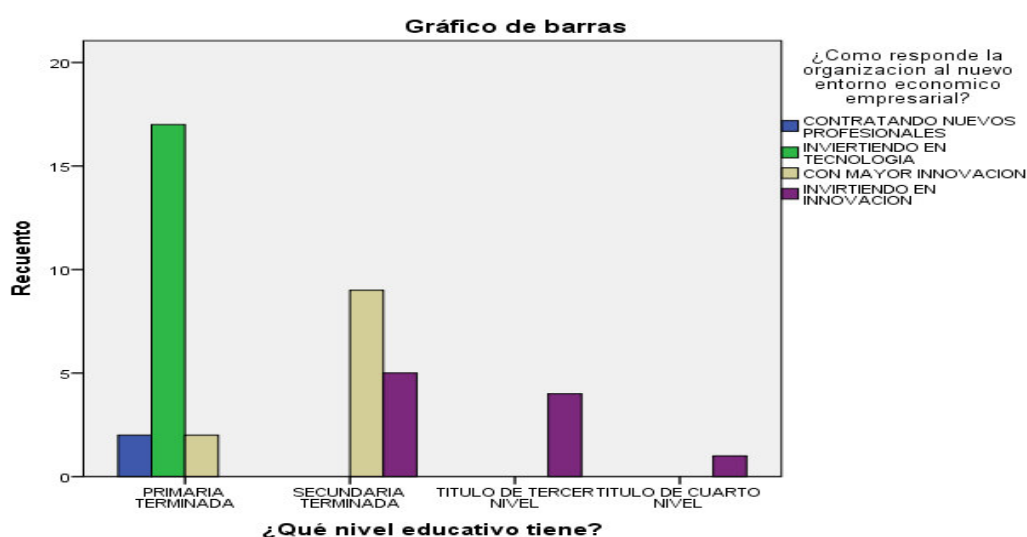


Gráfico 40

Fuente: Elaboración Propia

Del Total 17 tiene un nivel de educación primaria terminada y manifiestan de la organización debe responder al nuevo orden económico con inversión en tecnología, así mismo 9 con educación secundaria terminada manifiestan se debe responder con mayor innovación. (Tabla 42 y Gráfico 40)

Tabla 43

Tipo de curso recibido / Factores para el incremento de producción

		¿Cuál de las siguientes opciones considera un factor importante para el incremento de la producción?				Total
		Buen Trato a los Trabajadores	Tecnología	El Conocimiento	Todas las anteriores	
Tipo de curso recibido	Administrativo	5	0	0	0	5
	Organizacional	4	0	0	0	4
	Operacional	2	1	0	0	3
	Ninguno	0	1	7	20	28
Total		11	2	7	20	40

Fuente: Elaboración propia

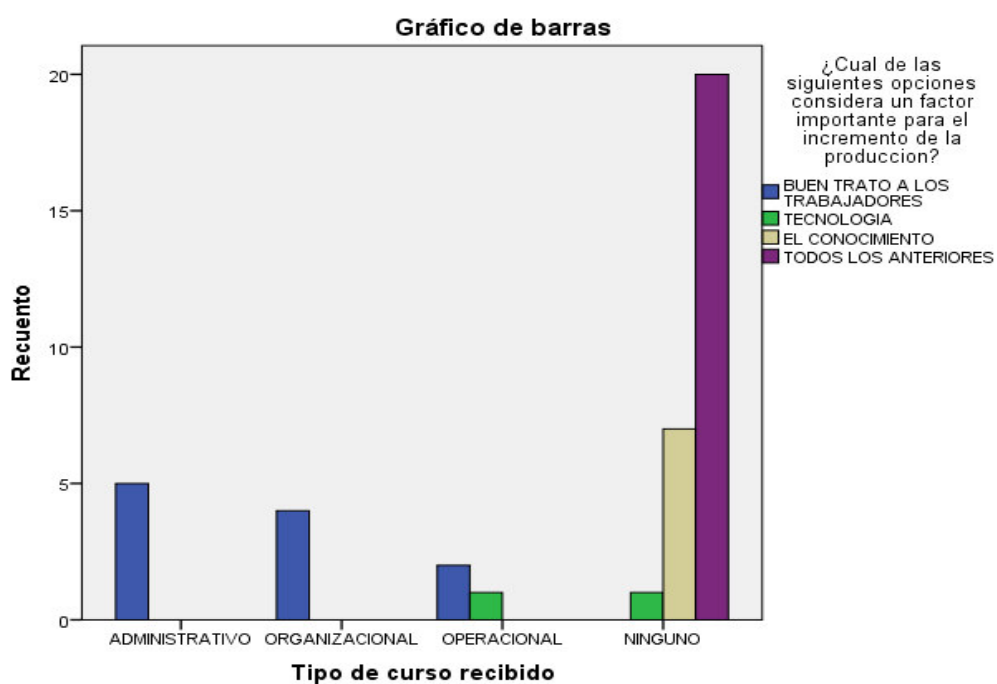


Gráfico 41: Tipo de curso recibido / Factores para el incremento de producción

Fuente: Elaboración propia

La Tabla 43 y el Gráfico 41 muestran del total, 20 no ha recibido ningún tipo de curso, sin embargo consideran como factores importantes de incremento de la producción, buen trato al trabajador, tecnología y conocimiento.

Tabla 44

Importancia de recibir capacitaciones / Cumplimiento de objetivos

		¿Por qué considera que los objetivos no se cumplen en la empresa?		Total
		Falta de Apoyo de la Dirección	Presión y Competitividad del Mercado	
¿Por qué considera importante recibir algún tipo de capacitación por parte de la empresa?	No es Importante	4	0	4
	Mejor			
	Productividad de la Empresa	0	18	18
	Desarrollo			
	Profesional del Trabajador	0	18	18
Total		4	36	40

Fuente: Elaboración propia

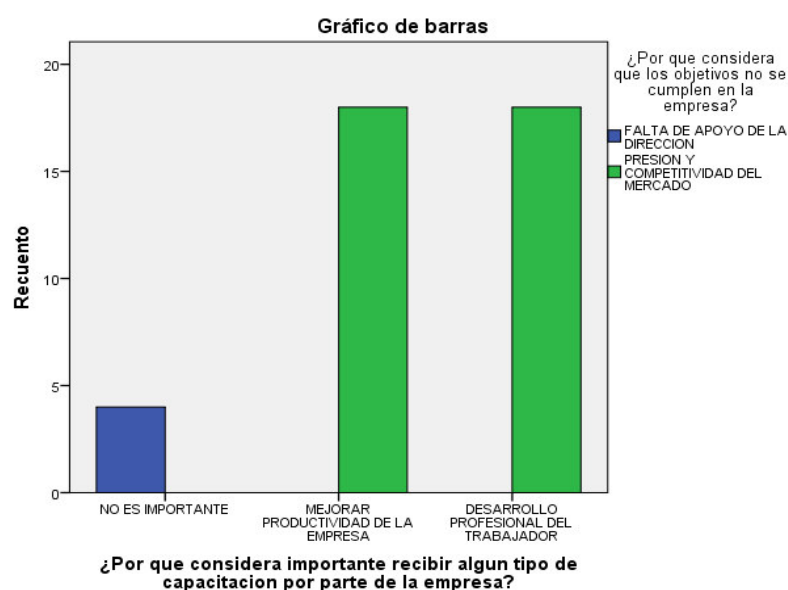


Gráfico 42: Importancia de recibir capacitaciones / Cumplimiento de objetivos

Fuente: Elaboración propia

En la Tabla 44 y Gráfico 42 se presenta que 18 encuestados consideran que la capacitación es importante para mejorar la productividad y 18 también para el desarrollo profesional y consideran que no se cumple los objetivos por presión y competitividad del mercado.

Tabla 45
Motivo del curso/Elemento para la transformación

		¿Cuál considera que es el elemento para la transformación?			Total
		INCREMENTO DEL COMERCIO ELECTRONICO	MAYOR PRODUCCION Y USO Y DIFUSION DEL CONOCIMIENTO	MAYORES HABILIDADES Y COMPETENCIAS DE LAS PERSONAS	
En caso de haber recibido un curso/taller fuera	SUPERACION PERSONAL	4	21	5	30
¿Cuál fue el motivo?	REQUERIMIENTO DE LA EMPRESA	0	0	10	10
Total		4	21	15	40

Fuente: Elaboración propia

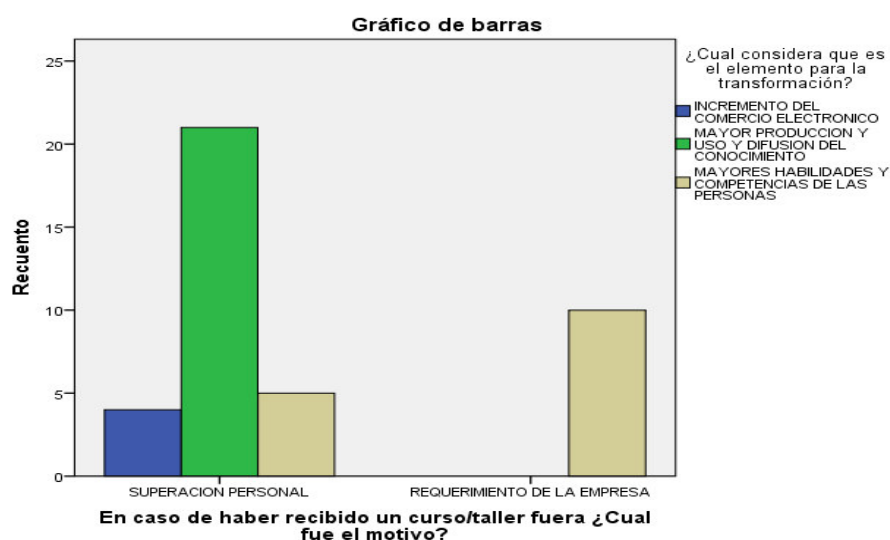


Gráfico 43: Motivo del curso/taller / Elemento para la transformación

Fuente: Elaboración propia

La Tabla 45 y el Gráfico 43 muestra de que del total 21 encuestados manifiesta de que el curso ha sido por superación personal y considera como elemento transformador el de mayor producción y difusión de conocimientos.

Tabla 46

Participación para el mejoramiento del trabajo / Cumplimiento de objetivos

		¿Por qué considera que los objetivos no se cumplen en la empresa?		
		FALTA DE APOYO DE LA DIRECCION	PRESION Y COMPETITIVIDA D DEL MERCADO	Total
¿Cómo participa en la organización para el mejoramiento del trabajo?	NO SOLICITAN PARTICIPACION	4	26	30
	EN ASAMBLEA	0	10	10
	Total	4	36	40

Fuente: Elaboración propia

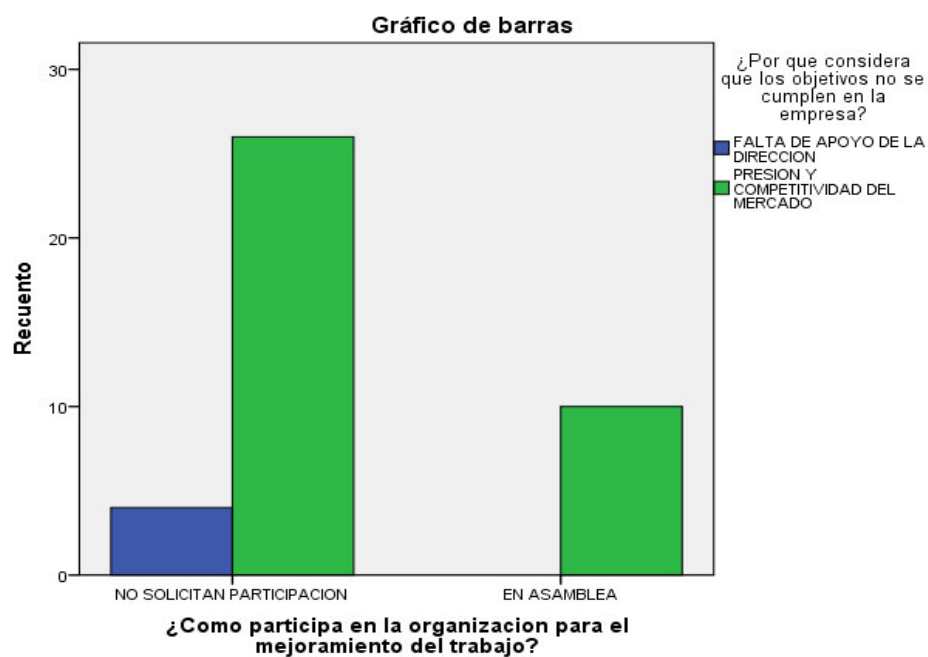


Gráfico 44: Participación para el mejoramiento del trabajo / Cumplimiento de objetivos

Fuente: Elaboración propia

En la Tabla 46 y Gráfico 44, muestra de que del total 26 encuestados manifiestan que no le solicitan participar y no se cumplen con los objetivos por presión y competitividad del mercado.

Tabla 47

Facilidades en la implementación de nuevas disposiciones / Respuesta al nuevo entorno económico empresarial

		¿Cómo responde la organización al nuevo entorno económico empresarial?				Total
		CONTRATANDO	INVIERTIENDO			
		NUEVOS	EN	CON MAYOR	INVIERTIENDO EN	
		PROFESIONALES	TECNOLOGIA	INNOVACION	INNOVACION	
¿Qué facilidades le otorgan al momento de implementar una nueva disposición en el área asignada?	NINGUNA	2	4	0	0	6
	ASESORIA	0	13	1	0	14
	INCREMENTO DE RECURSOS FINANCIEROS, HUMANOS Y MATERIALES	0	0	10	10	20
Total		2	17	11	10	40

Fuente: Elaboración propia

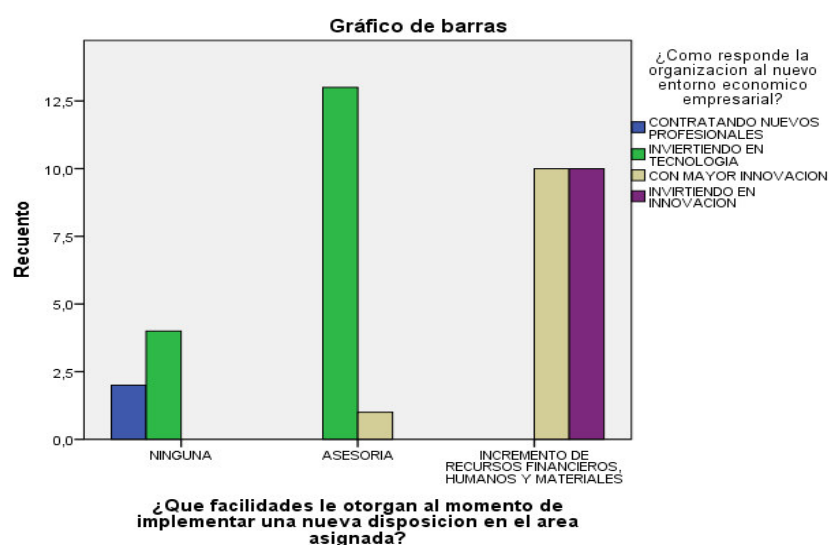


Gráfico 45: Facilidades en la implementación de nuevas disposiciones / Respuesta al nuevo entorno económico empresarial

Fuente: Elaboración propia

En la Tabla 47 y Gráfico 45 se muestra, de que ante un nuevo entorno económico 20 encuestados consideran se deberes responder con mayor inversión e innovación en tecnología y incrementando recursos financieros, humanos y materiales.

4.1.4. Capital Organizacional y Competitividad

El Capital Organizacional es un factor importante como una unidad de la sociedad que busca la competitividad, en las siguientes tablas y gráficos mostramos dicha relación.

Tabla 48

Confianza por parte del jefe / Situación respecto a programas o proyectos desarrollados

		¿Cuál es la situación de la empresa respecto a los programas o proyectos desarrollados?		
		EXISTE RETRASO PERO ES POSIBLE LA RECUPERACION	LOS OBJETIVOS SE ESTAN CUMPLIENDO	Total
¿En que proporción considera que su jefe le otorga confianza para la realización de sus actividades?	SIEMPRE LO SUPERVISA	8	0	8
	50%	23	0	23
	75%	2	4	6
	100%	0	3	3
Total		33	7	40

Fuente: Elaboración propia

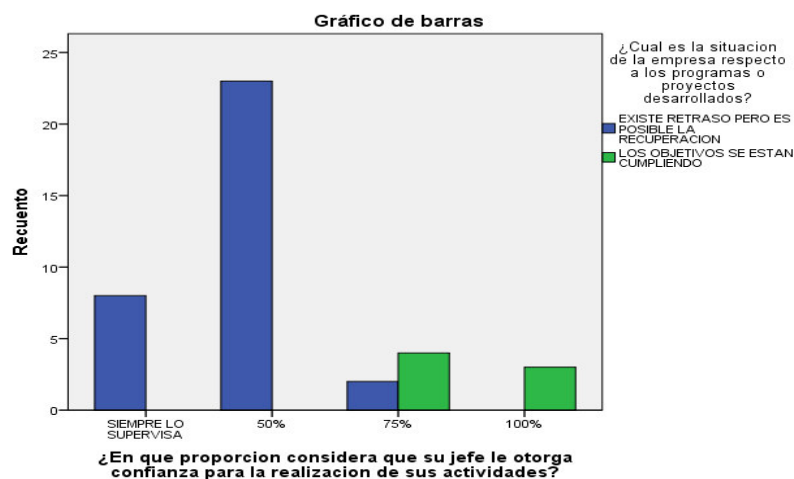


Gráfico 46: Confianza por parte del jefe / Situación respecto a programas o proyectos desarrollados

Fuente: Elaboración propia

En la Tabla 48 y Gráfico 46, se muestra de que 23 encuestados consideran que el Jefe tiene un 50% de confianza y consideran de que hay retraso en los programas y proyectos.

Tabla 49

Trato otorgado por sus compañeros / Elemento para la transformación

		¿Cuál considera que es el elemento para la transformación?			Total
		INCREMENTO DEL COMERCIO ELECTRONICO	MAYOR PRODUCCION Y USO Y DIFUSION DEL CONOCIMIENTO	MAYORES HABILIDADES Y COMPETENCIAS DE LAS PERSONAS	
¿Cómo considera el trato otorgado por sus compañeros de trabajo?	REGULAR	4	4	0	8
	BUENO	0	17	14	31
	EXCELENTE	0	0	1	1
Total		4	21	15	40

Fuente: Elaboración propia

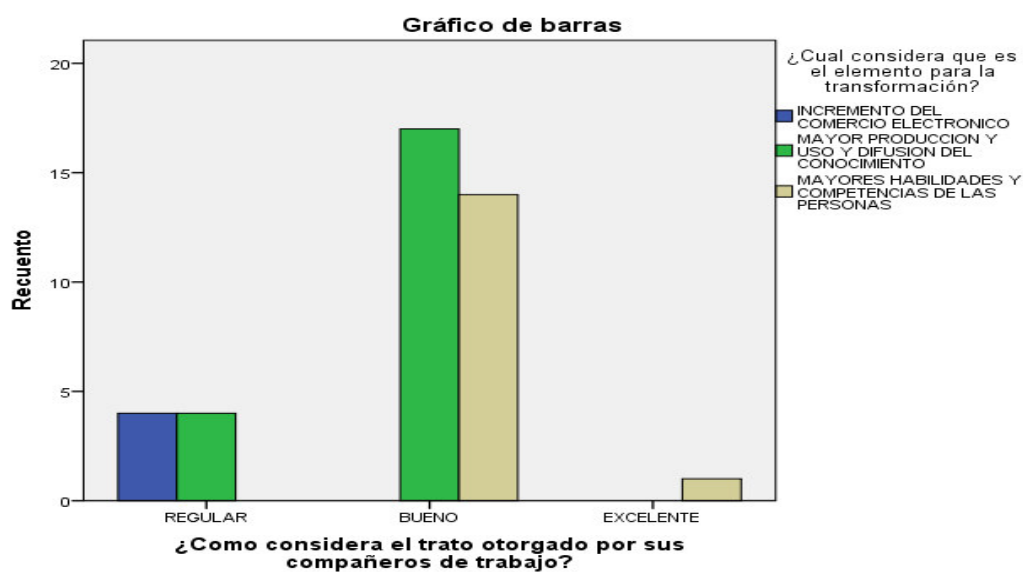


Gráfico 47: Trato otorgado por sus compañeros / Elemento para la transformación

Fuente: Elaboración propia

En la Tabla 49 y Gráfico 47 se muestra de que, del total 31 encuestados consideran de que el trato de sus compañeros es bueno y de estos 17 consideran el elemento transformador es el uso y difusión de conocimientos y 14 considera como factor transformador mayores habilidades y competencias de las personas.

4.2. PRUEBAS DE HIPÓTESIS

La Hipótesis General

El Capital Intelectual Impacta en la Competitividad de las Micro Empresas de Semielaborados de Tagua en Manta-Ecuador; donde la variable Independiente es el Capital Intelectual (CI) y la variable dependiente es la Competitividad (C).

La variable Capital Intelectual (CI), se agrupó en tres dimensiones:

Capital Humano (CH), Capital Organizacional (CO) y Capital Tecnológico (CT)

La variable de la Competitividad se agrupó en las siguientes dimensiones:

Flexibilidad productiva (FP), Calidad (CA) y Agilidad Comercial (AC).

Hipótesis Específico N° 1

El Capital Tecnológico incide en la Competitividad de las Micro Empresas de Semielaborados de Tagua en la Ciudad de Manta-Ecuador

Hipótesis Estadístico N° 1

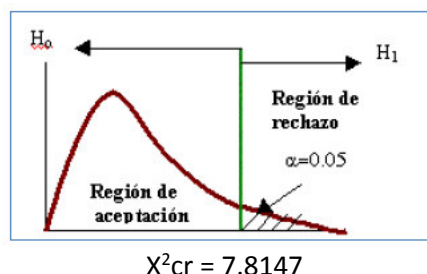
Relación entre los indicadores Máquinas para el desempeño de actividades (CT) y mecanización del proceso productivo (C).

Primer paso: Formulación de la hipótesis

H_0 : No existe dependencia entre el uso de máquinas para el desempeño de actividades con el porcentaje de mecanización del proceso productivo.

H_1 : Existe dependencia entre el uso de máquinas para el desempeño de actividades con el porcentaje de mecanización del proceso productivo.

Segundo Paso: Nivel de significación 5%, uso de la distribución Chi Cuadrada $X^2(2-1)$ (4-1) grados de libertad y Punto Crítico.



Tercer Paso: Regla de Decisión

Rechazar H_0 Sí y solo Sí el Chi Cuadrado calculado X^2_o sea mayor que el Chi Cuadrado Crítico $X^2_{cr} = 7.8147$

Cuarto Paso: Cálculo del estadístico Chi Cuadrado Calculado y Frecuencias Observadas y Esperadas Usando el SPSS.

$$\text{Estadístico Calculado } X^2_o = \frac{\Sigma(O-E)^2}{E}$$

Dónde: Σ =Sumatoria; O= Frecuencia Observada y E= Frecuencia Esperada

Máquinas para el desempeño de actividades / Mecanización del proceso productivo

			¿En qué porcentaje se encuentra mecanizado el proceso productivo?					
			25% a menos	26% al 50%	51% al 75%	76% a 100%	Total	
¿Maneja usted algún tipo de máquina para el desempeño de sus actividades?	NO	Recuento	5	6	11	0	22	
		Recuento esperado	2,8	3,3	13,2	2,8	22,0	
	SI	Recuento	0	0	13	5	18	
		Recuento esperado	2,3	2,7	10,8	2,3	18,0	
	Total		Recuento	5	6	24	5	40
			Recuento esperado	5,0	6,0	24,0	5,0	40,0

Recuento: Frecuencia observada

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	15,926 ^a	3	,001
Razón de verosimilitud	21,947	3	,000
Asociación lineal por lineal	13,941	1	,000
N de casos válidos	40		

a. 6 casillas (75,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 2,25.

$$\text{Estadístico Calculado } X^2_o = \frac{\Sigma(O-E)^2}{E} = 15.926$$

Quinto Paso: Conclusiones y Recomendaciones

Dado que el Chi Cuadrado Calculado (15.926) es mayor que el Chi Cuadrado Crítico (7.8147) se rechaza la hipótesis Ho y se acepta H1, por lo tanto, existe dependencia entre el uso de máquinas para el desempeño de actividades y el porcentaje de mecanización del proceso productivo.

Hipótesis Específico N° 2

El Capital Humano afecta a la Competitividad de las Micro Empresas de Semielaborados de Tagua en la Ciudad de Manta-Ecuador

Hipótesis Estadístico N° 2

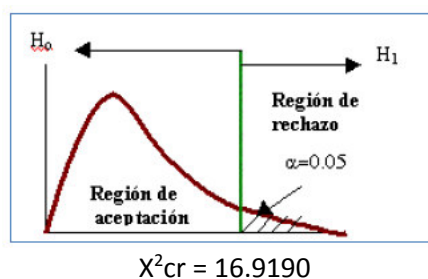
Relación entre los indicadores Nivel educativo (CH) y Respuesta al nuevo entorno económico empresarial (C).

Primer paso: Formulación de la hipótesis

H_0 : No existe dependencia entre el nivel educativo de los trabajadores y la forma en que la organización responde al nuevo entorno económico empresarial.

H_1 : Existe dependencia entre el nivel educativo de los trabajadores y la forma en que la organización responde al nuevo entorno económico empresarial.

Segundo Paso: Nivel de significación 5%, uso de la distribución Chi Cuadrada $X^2(4-1)$ (4-1) grados de libertad y Punto Crítico.



Tercer Paso: Regla de Decisión

Rechazar H_0 Sí y solo Sí el Chi Cuadrado calculado X^2_o sea mayor que el Chi Cuadrado Crítico $X^2_{cr} = 16.9190$

Cuarto Paso: Cálculo del estadístico Chi Cuadrado Calculado y Frecuencias Observadas y Esperadas Usando el SPSS.

$$\text{Estadístico Calculado } X^2_o = \frac{\sum(O-E)^2}{E}$$

Dónde: Σ =Sumatoria; O= Frecuencia Observada y E= Frecuencia Esperada

Nivel educativo / Respuesta al nuevo entorno económico empresarial

			¿Cómo responde la organización al nuevo entorno económico empresarial?				
			CONTRATAN DO NUEVOS PROFESIONA LES	INVIERTIE NDO EN TECNOLO GIA	CON MAYOR INNOVACI ON	INVIRTIE DO EN INNOVACI ON	Total
¿Qué nivel educativo tiene?	PRIMARIA	Recuento	2	17	2	0	21
	TERMINADA	Recuento esperado	1,1	8,9	5,8	5,3	21,0
	SECUNDARIA	Recuento	0	0	9	5	14
	TERMINADA	Recuento esperado	,7	6,0	3,9	3,5	14,0
	TITULO DE	Recuento	0	0	0	4	4
	TERCER NIVEL	Recuento esperado	,2	1,7	1,1	1,0	4,0
	TITULO DE	Recuento	0	0	0	1	1
	CUARTO NIVEL	Recuento esperado	,1	,4	,3	,3	1,0
	Total	Recuento	2	17	11	10	40
		Recuento esperado	2,0	17,0	11,0	10,0	40,0

Recuento: Frecuencia observada

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	45,065 ^a	9	,000
Razón de verosimilitud	52,958	9	,000
Asociación lineal por lineal	27,304	1	,000
N de casos válidos	40		

a. 12 casillas (75,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,05.

Estadístico Calculado $X^2_o = \frac{\sum(O-E)^2}{E} = 45.065$

Quinto Paso: Conclusiones y Recomendaciones

Dado que el Chi Cuadrado Calculado (45.065) es mayor que el Chi Cuadrado Crítico (16.9190) se rechaza la hipótesis H_0 y se acepta H_1 , por lo tanto, existe dependencia entre el nivel educativo de los trabajadores y la forma en que la organización responde al nuevo entorno económico empresarial.

Hipótesis Estadístico N° 3

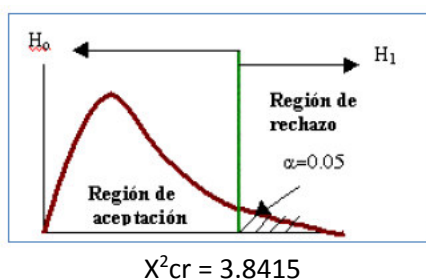
Relación entre los indicadores Participación para el mejoramiento del trabajo (CH) y Cumplimiento de objetivos (C).

Primer paso: Formulación de la hipótesis

H_0 : No existe dependencia entre la participación de los trabajadores para el mejoramiento del trabajo con el grado de cumplimiento de los objetivos de la empresa.

H_1 : Existe dependencia entre la participación de los trabajadores para el mejoramiento del trabajo con el grado de cumplimiento de los objetivos de la empresa.

Segundo Paso: Nivel de significación 5%, uso de la distribución Chi Cuadrada $\chi^2(2-1)$ (2-1) grados de libertad y Punto Crítico.



Tercer Paso: Regla de Decisión

Rechazar H_0 Sí y solo Sí el Chi Cuadrado calculado χ^2_o sea mayor que el Chi Cuadrado Crítico $\chi^2_{cr} = 3.8415$

Cuarto Paso: Cálculo del estadístico Chi Cuadrado Calculado y Frecuencias Observadas y Esperadas Usando el SPSS.

$$\text{Estadístico Calculado } \chi^2_o = \frac{\sum (O - E)^2}{E}$$

Dónde: Σ =Sumatoria; O= Frecuencia Observada y E= Frecuencia Esperada

Participación para el mejoramiento del trabajo / Cumplimiento de objetivos

		¿Por qué considera que los objetivos no se cumplen en la empresa?			
				PRESION Y FALTA DE APOYO DE LA DIRECCION	COMPETITIVI DAD DEL MERCADO
				Total	
¿Cómo participa en la organización para el mejoramiento del trabajo?	NO SOLICITAN PARTICIPACION	Recuento	4	26	30
		Recuento esperado	3,0	27,0	30,0
	EN ASAMBLEA	Recuento	0	10	10
		Recuento esperado	1,0	9,0	10,0
Total		Recuento	4	36	40
		Recuento esperado	4,0	36,0	40,0

Recuento: Frecuencia observada

Pruebas de chi-cuadrado					
	Valor	Gl	Sig. asintótica (2 caras)	Significación exacta (2 caras)	Significación exacta (1 cara)
Chi-cuadrado de Pearson	4,481 ^a	1	,224		
Corrección de continuidad	,370	1	,543		
Razón de verosimilitud	2,446	1	,118		
Prueba exacta de Fisher				,556	,300
Asociación lineal por lineal	1,444	1	,229		
N de casos válidos	40				

a. 2 casillas (50,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 1,00.

$$\text{Estadístico Calculado } X^2_o = \frac{\sum(O-E)^2}{E} = 4.481$$

Quinto Paso: Conclusiones y Recomendaciones

Dado que el Chi Cuadrado Calculado (4.481) es mayor que el Chi Cuadrado Crítico (3.8415) se rechaza la hipótesis Ho y se acepta H1, por lo tanto, existe dependencia entre la participación de los trabajadores para el mejoramiento del trabajo con el grado de cumplimiento de los objetivos de la empresa.

Hipótesis Estadístico N° 4

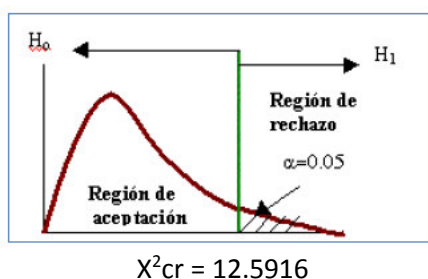
Relación entre los indicadores Facilidades en la implementación de nuevas disposiciones (CH) y Respuesta al nuevo entorno económico empresarial (C).

Primer paso: Formulación de la hipótesis

H_0 : No existe dependencia entre las facilidades otorgadas en la implementación de nuevas disposiciones con la respuesta de la organización al nuevo entorno económico empresarial.

H_1 : Existe dependencia entre las facilidades otorgadas en la implementación de nuevas disposiciones con la respuesta de la organización al nuevo entorno económico empresarial.

Segundo Paso: Nivel de significación 5%, uso de la distribución Chi Cuadrada $\chi^2(3-1)$ (4-1) grados de libertad y Punto Crítico.



Tercer Paso: Regla de Decisión

Rechazar H_0 Sí y solo Sí el Chi Cuadrado calculado χ^2_o sea mayor que el Chi Cuadrado Crítico $\chi^2_{cr} = 12.5916$

Cuarto Paso: Cálculo del estadístico Chi Cuadrado Calculado y Frecuencias Observadas y Esperadas Usando el SPSS.

$$\text{Estadístico Calculado } \chi^2_o = \frac{\sum (O-E)^2}{E}$$

Dónde: Σ =Sumatoria; O= Frecuencia Observada y E= Frecuencia Esperada

Facilidades en la implementación de nuevas disposiciones / Respuesta al nuevo entorno económico empresarial

			¿Cómo responde la organización al nuevo entorno económico empresarial?				
			CONTRATANDO NUEVOS PROFESIONALES	INVIERTE EN TECNOLOGIA	CON MAYOR INNOVACION	INVIERTE EN INNOVACION	Total
¿Qué facilidades le otorgan al momento de implementar una nueva disposición en el área asignada?	NINGUNA	Recuento	2	4	0	0	6
		Recuento esperado	,3	2,6	1,7	1,5	6,0
	ASESORIA	Recuento	0	13	1	0	14
		Recuento esperado	,7	6,0	3,9	3,5	14,0
	INCREMENTO DE RECURSOS FINANCIEROS, HUMANOS Y MATERIALES	Recuento	0	0	10	10	20
		Recuento esperado	1,0	8,5	5,5	5,0	20,0
Total	Recuento		2	17	11	10	40
	Recuento esperado		2,0	17,0	11,0	10,0	40,0

Recuento: Frecuencia observada

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	46,453 ^a	6	,000
Razón de verosimilitud	54,634	6	,000
Asociación lineal por lineal	27,598	1	,000
N de casos válidos	40		

a. 8 casillas (66,7%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,30.

Estadístico Calculado $X^2_o = \frac{\Sigma(O-E)^2}{E} = 46.453$

Quinto Paso: Conclusiones y Recomendaciones

Dado que el Chi Cuadrado Calculado (46.453) es mayor que el Chi Cuadrado Crítico (12.5916) se rechaza la hipótesis H_0 y se acepta H_1 , por lo tanto, existe dependencia entre las facilidades otorgadas en la implementación de nuevas disposiciones con la respuesta de la organización al nuevo entorno económico empresarial.

Hipótesis Específico N° 3

El Capital Organizacional influye en la Competitividad de las Micro Empresas de Semielaborados de Tagua en la Ciudad de Manta-Ecuador

Hipótesis Estadístico N° 5

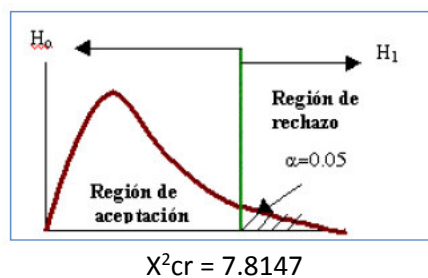
Relación entre los indicadores Confianza por parte del jefe (CO) y Situación respecto a programas o proyectos desarrollados (C).

Primer paso: Formulación de la hipótesis

H_0 : No existe dependencia entre la confianza otorgada por el jefe con la situación respecto a los programas o proyectos desarrollados.

H_1 : Existe dependencia entre la confianza otorgada por el jefe con la situación respecto a los programas o proyectos desarrollados.

Segundo Paso: Nivel de significación 5%, uso de la distribución Chi Cuadrada $X^2(4-1)$ (2-1) grados de libertad y Punto Crítico.



Tercer Paso: Regla de Decisión

Rechazar H_0 Sí y solo Sí el Chi Cuadrado calculado X^2_o sea mayor que el Chi Cuadrado Crítico $X^2_{cr} = 7.8147$

Cuarto Paso: Cálculo del estadístico Chi Cuadrado Calculado y Frecuencias Observadas y Esperadas Usando el SPSS.

$$\text{Estadístico Calculado } X^2_o = \frac{\sum(O-E)^2}{E}$$

Dónde: Σ =Sumatoria; O= Frecuencia Observada y E= Frecuencia Esperada

Confianza por parte del jefe / Situación respecto a programas o proyectos desarrollados

			¿Cuál es la situación de la empresa respecto a los programas o proyectos desarrollados?		
			EXISTE		Total
			RETRASO	LOS	
			PERO ES	OBJETIVOS	
			POSIBLE LA	SE ESTAN	
			RECUPERACI	CUMPLIEND	
			ON	O	
¿En qué proporción considera que su jefe le otorga confianza para la realización de sus actividades?	SIEMPRE LO	Recuento	8	0	8
	SUPERVISA	Recuento esperado	6,6	1,4	8,0
	50%	Recuento	23	0	23
		Recuento esperado	19,0	4,0	23,0
	75%	Recuento	2	4	6
		Recuento esperado	5,0	1,1	6,0
	100%	Recuento	0	3	3
		Recuento esperado	2,5	,5	3,0
	Total	Recuento	33	7	40
		Recuento esperado	33,0	7,0	40,0

Recuento: Frecuencia observada

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	30,765 ^a	3	,000
Razón de verosimilitud	29,460	3	,000
Asociación lineal por lineal	22,816	1	,000
N de casos válidos	40		

a. 6 casillas (75,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,53.

Estadístico Calculado $\chi^2_o = \frac{\sum(O-E)^2}{E} = 30.765$

Quinto Paso: Conclusiones y Recomendaciones

Dado que el Chi Cuadrado Calculado (30.765) es mayor que el Chi Cuadrado Crítico (7.8147) se rechaza la hipótesis H_0 y se acepta H_1 , por lo tanto, existe dependencia entre la confianza otorgada por el jefe con la situación respecto a los programas o proyectos desarrollados.

CONCLUSIONES

Es una realidad a nivel mundial que las micro y pequeñas empresas son base fundamental para la economía y desarrollo de un país. Las micro y pequeñas empresas cumplen un rol importante en la economía ecuatoriana; por ello es fundamental implementar acciones encaminadas a mejorar su Competitividad y el Capital Intelectual.

La presente investigación se inició con la búsqueda de información primaria que diera respuestas a la pregunta rectora del estudio cuyo fin fue conocer en qué medida el Capital Intelectual impacta en la Competitividad de las micro empresas de semielaborados de tagua de la ciudad de Manta-Ecuador.

Se realizó una revisión conceptual sobre la noción de Capital Intelectual y Competitividad, determinando la medición de sus indicadores, se presentan los principales retos que enfrentamos en la valoración del Capital Intelectual y la Competitividad.

Los resultados obtenidos en las micro empresas de semielaborados de tagua de la ciudad de Manta-Ecuador fueron satisfactorios, en virtud que la información generó las relaciones entre el Capital Tecnológico, Capital Humano y Capital Organizacional con respecto a la Competitividad de las micro empresas de semielaborados de tagua de la ciudad de Manta-Ecuador, concluyendo que tenían influencia.

Con respecto a la información obtenida sobre el Capital Tecnológico fue satisfactorio ya que la información generó una relación con la Competitividad de las micro empresas de semielaborados de tagua de la ciudad de Manta-Ecuador.

En consecuencia la investigación mostró una relación entre el Capital intelectual que posee una micro empresa de semielaborados de tagua, con la competitividad, lo que conllevó a la demostración de que el Capital Intelectual impacta en la Competitividad de las micro empresas de semielaborados de tagua de la ciudad de Manta-Ecuador.

RECOMENDACIONES

El Capital Intelectual se ha convertido en un tema crítico para fortalecer el desarrollo competitivo de las micro empresas de semielaborados de tagua de la ciudad de Manta-Ecuador; por lo que es recomendable fortalecer el Capital Humano y el Capital Organizacional; y, no descuidar el Capital Tecnológico.

Es necesario fortalecer e incentivar el trabajo ligado al conocimiento para posicionar a las micro empresas de semielaborados de tagua de la ciudad de Manta-Ecuador.

El Capital Humano prácticamente es el eje principal de toda micro empresa; por lo tanto se lo debe mantener en un aprendizaje continuo, en especial en los indicadores del nivel educativo y en la capacitación continua.

El Capital Organizacional en las micro empresas de semielaborados de tagua de la ciudad de Manta-Ecuador, debe fortalecer su elemento más intangible que es el compromiso organizacional que está enmarcado en la responsabilidad y cumplimiento.

Por lo tanto las micro empresas de semielaborados de tagua de la ciudad de Manta-Ecuador, tienen que mejorar los mecanismos de vinculación y movilización de los distintos factores productivos, los cuales crean valor al tiempo que determinan la eficiencia y la competitividad.

Las micro empresas de semielaborados de tagua de la ciudad de Manta-Ecuador, tienen que seguir fortaleciendo su Capital Tecnológico, ya que éste representa la habilidad tecnológica para crear fuerte competitividad y, por tanto riqueza.

Las micro empresas de semielaborados de tagua de la ciudad de Manta-Ecuador, con respecto a la función de su Capital Intelectual, tienen que direccionarlo a:

- a. Identificar y realizar la visibilidad de los activos intangibles.
- b. Cultivar y canalizar el Capital Intelectual por desarrollo profesional, entrenamiento e intercambio de información computarizada.
- c. Sostener que es información complementaria de la información financiera.
- d. Es capital no financiero y representa la brecha entre el valor de mercado y el valor en libros.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alama Salazar, Elsa; Martín de castro, Gregorio & López Sáez, Pedro. (2006).
Capital intelectual. Una propuesta para clasificarlo y medirlo. Academia.
 Revista Latinoamericana de Administración, núm. 37, segundo semestre,
 2006, p. 1-16.
- Alarcón Quinapanta, Mónica; Álvarez Gómez, Sharon; Goyes García, Jorge & Pérez
 Barral Osmany. (2012). *Estudio y análisis del capital intelectual como
 herramienta de gestión para la toma de decisiones*. Revista del Instituto
 Internacional de Costos, ISSN 1646-6896, N° 10, diciembre 2012.
- Álvarez, Héctor Felipe. (2008). *La eco estructura de la empresa y la competitividad*.
 Gestión Joven. Revista de la agrupación Joven Iberoamericana de
 Contabilidad y Administración de Empresas. Universidad Nacional de
 Córdoba. Argentina. 2008.
- Arméstar Bruno, Narciso. (2011). *De la micro competitividad a la competitividad
 nacional*. Escuela de Postgrado de la UPC. Cuaderno de investigación EPG.
 Edición N° 14, abril 2011.
- Barragán, José. (2005). *Administración de las pequeñas y medianas empresas*.
Introducción: Las PYMES en la nueva economía global. Universidad
 Autónoma Nuevo León. Trillas: 2005.
- Bautista Martín, Paola Andrea. (2013). *Factores que inciden en el éxito de las
 microempresas con mínimo cinco años de existencia del sector terciario del
 municipio de Arauca*. Tesis de investigación como requisito parcial para optar
 al título de: Magister en Administración. Universidad Nacional de Colombia.
 Facultad de Ciencias y Administración. Arauca, Colombia. 2013.
- Becker, Gary. (1964). *Capital humano*.
- Brito Vargas, Nereida. (2003). *Diseño de una estrategia competitiva para las
 microempresas del sector telecomunicaciones del Distrito Metropolitano de
 Caracas*. Dirección General de Estudios de Post-Grado Universidad Católica
 Andrés Bello. Caracas, Venezuela.
- Bueno. (1999). *La economía del conocimiento paradigma social del siglo xxi*.

- Cegarra Navarro, Juan Gabriel & Rodrigo Moya, Beatriz. (2003). *Influencia de los componentes del capital humano en el aprendizaje relacional*. Investigaciones europeas de dirección y economía de la empresa. Vol. 9, N° 3, 2003, p. 159-182, ISSN: 1135-2523.
- Cenithy Villafuerte, Deymar Beyter. (2001). *La inversión en recursos humanos y la competitividad de las micros y pequeñas empresas de la región de Arequipa – 2011*. Fondo de cultura de la Fundación Nuevo Mundo. Arequipa, julio del 2011.
- Cleri, carlos. (2012). *El libro de las PYMES*. 1era. Edición. Buenos Aires: Granica, 2007. p. 33
- Cohen. (1994). *La competitividad*. Pág. 59.
- Diagnóstico de la PYMIC-MIC.
- Fernández Rodríguez, Z. (1993). *La organización interna como ventaja competitiva para la empresa*. Papeles de Economía Española, N° 1-56, p. 178-193.
- Foro Económico Mundial. Suiza: Davos.
- Gasteiz, Vitoria. (2000). *Gestión del conocimiento y capital intelectual*. CIDEA. Centro de investigación y documentación sobre problemas de la economía, el empleo y las cualificaciones profesionales. Donostia-san Sebastián. Gobierno vasco.2000.
- Grant, RM. (1996). *Dirección estratégica. Conceptos, técnicas y aplicaciones*. Civitas, Madrid.
- Grupo Sodercan. (2010). *Mejora de la competitividad en las microempresas*. España.
- Heredia Heredia, Jorge Luis. (2009). *Influencia del capital intelectual en la competitividad de los hoteles*. Conciencia Tecnológica, núm. 37, enero-junio, 2009, p. 20-25. Instituto Tecnológico Aguas Calientes, México.
- López Ruiz, Víctor Raúl; Nevado Peña, Domingo & Baños Torres, José. (2008). *Indicador sintético de capital intelectual: humano y estructural. Un factor de competitividad*. Revista Eure. Vol. XXXIV, N° 101, p. 45-70. Santiago de Chile, abril 2008.
- Lucas Marín, Antonio. (1994). *Sociología de la empresa*. Ed. MacGraw Hill. México. p. 39.
- Molina. (2008). *El capital Intelectual*.

- Morales González, María Antonia., & Pech Vázquez, José Luis. (2000). *Competitividad y estrategia: el enfoque de las competencias esenciales y el enfoque basados en los recursos*. Instituto Tecnológico de Mérida. Revista Contaduría y Administración, N° 197, abril-junio 2000.
- Oliveira, filomena. (2000). *El empleo en las microempresas de la Unión europea*. Fundación europea para la mejora de las condiciones de vida y de trabajo, 2000.
- Pfeffer, Jeffeey. (1997). *Ventaja competitiva a través de la gente. Cómo desencadenar el poder de la fuerza del trabajo*. Ed. CECSA. p. 24.
- Perego, Luis Héctor. (2003). *Competitividad a partir de los agrupamientos industriales. Un modelo integrado y replicable de clusters productivos*. Trabajo científico, ISBN 84-688-3417-3, N° registro 6286203. Universidad Nacional de la Plata.
- Pablo Calderón, Karla. (2008). *El capital intelectual en la responsabilidad de las empresas exportadoras del estado de Oaxaca*. Instituto tecnológico de Oaxaca. División de Estudios de Posgrado e Investigación. Oaxaca de Juárez, Oaxaca, México. Mayo 2008.
- Plan Nacional de Desarrollo (2007-2010). *Micro, pequeña y mediana empresa*.
- Porter, Michael. (1982). *Estrategia Competitiva*. CECSA. México.
- Porter, Michael. (1991). *La ventaja comparativa de las naciones*. Buenos Aires, Vergara, 2011.
- Porter, Michael. (2003). *Ventaja competitiva. Creación y sostenimiento de un desempeño superior*. Ed. CECSA. México. p. 42
- Porter, Michael E. (2007). *Estrategia Competitiva*. Pág. 45.
- Proyecto de Ley PYMES y Proyecto de Estatuto Andino para las MIPYMES.
- Reta. (2008). *La Competitividad*. Pág. 59.
- Rivero Díaz, Diana; Abad Alfonso, Annayka & Gutiérrez Rosales, Ailed. (2008). *Capital intelectual. Origen, evolución y Desarrollo*. Conceptualización.
- Romo Murillo, David & Abdel Musik, Guillermo. (2005). *Sobre el concepto de competitividad*. Centro de Estudios de Competitividad del ITAM. Comercio Exterior, Vol. 55, Núm. 3, marzo de 2005.
- Rubio Bañón, Alicia & Aragón Sánchez, Antonio. (2002). *Factores explicativo del éxito competitivo. Un estudio empírico en la PYME*. Cuaderno de Gestión, Vol. 2, N° 1. Universidad de Murcia, año 2002.

- Santos Rodríguez, Helena; Figueroa Dorrego, Pedro & Fernández-Jardon, Carlos María. (2009). *La influencia del capital intelectual en la capacidad de innovación de las empresas del sector automoción de la euroregión Galicia Norte Portugal*. Universidad de Vigo, 2009.
- Simó, Pep & Sallán, José María. (2008). *Capital intangible y capital intelectual: Revisión, definiciones y líneas de investigación*. Estudios de economía aplicada. Vol. 26-2. p. 65-78. Universidad Politécnica de Catalunya. 2008.
- Soto Brito, Hernán. (2007). *La competitividad de la industria del calzado en el Perú y sus proyecciones en el mediano plazo (Caso PYME TOBBEX International y e papel de Citeccal*. Tesis para optar grado académico en Magister en Contabilidad con mención en banca y finanzas. Universidad Nacional Mayor de san Marcos. Facultad de Ciencias Contables. Unidad de Post grado. Lima, Perú.
- Trillo Holgado, María Amalia & Sánchez Cañizares, Sandra María. (2006). *Influencia de la cultura organizativa en el concepto de capital intelectual*. Área de especialización: dirección estratégica. Intangible Capital – N° 11 – vol. 2 – p. 164-180, enero-marzo de 2006 – ISSN: 1697-9818 (cod. 0060).
- Trujano, Gerardo. (2005). *La microempresa en el contexto de la globalización: una propuesta alternativa*. México: Universidad Anahuac del Sur.
- Vargas, Braulio., & Del Castillo, Carlos. (2008). *Competitividad sostenible de la pequeña empresa*.
- Villareal, René. (2003). *La empresa competitiva sustentable en la era del capital intelectual*. Ed. McGraw Hill, p. 10, 110, 111.
- Warner, Andrew. (2004). *Definición y evaluación de la competitividad: consenso sobre su definición y medición de su impacto*. Nota informativa elaborada para el Banco interamericano de Desarrollo. National Bureau of Economic Research, Cambridge, Massachusetts; y, Center for Global Development, Washington, D.C. 2004.

ANEXOS

ANEXO 1

TABULACIÓN

DE

LAS

ENCUESTAS

TABULACIÓN DE LAS PREGUNTAS DE LA ENCUESTA			
PREGUNTA	2:	¿Actualmente se encuentra estudiando?	
1	2	3	4
Nada	Primaria y Secundaria	Tercer Nivel	Cuarto Nivel
1	1	1	
1	1	1	
1	1	1	
1	1		
1	1		
1	1		
1	1		
1	1		
1	1		
1	1		
1	1		
1	1		
1	1		
1	1		
1	1		
1			
1			
1			
1			
1			
1			
1			
22	15	3	0
40			
55.00%	37.50%	7.50%	0.00%
100.00%			

[illegible]

TABULACIÓN DE LAS PREGUNTAS DE LA ENCUESTA			
PREGUNTA:	4:	¿Qué cargo ocupa?	
1	2	3	4
Gerente de la Empresa	Propietario o Socio del Negocio	Trabajador Asalariado de Planta	Trabajador Asalariado por Temporada
1	1	1	1
	1	1	1
	1	1	1
	1	1	
	1	1	
	1	1	
	1	1	
	1	1	
	1	1	
	1		
	1		
	1		
	1		
	1		
	1		
	1		
	1		
	1		
	1		
	1		
	1		
	1		
	1		
	1		
	1		
	1		
	1		
	1		
	1		
1	27	9	3
40			
2.50 %	67.50 %	22.50 %	7.50 %
100.00 %			

[illegible]

TABULACIÓN DE LAS PREGUNTAS DE LA ENCUESTA			
PREGUNTA	6:	¿Cuántos cursos recibió por parte de la organización el año pasado?	
1	2	3	4
Ninguno	1	De 2 a 4	
1	1	1	
1	1	1	
1	1	1	
1	1	1	
1	1		
1	1		
1	1		
1	1		
1			
1			
1			
1			
1			
1			
1			
1			
1			
1			
1			
1			
1			
1			
1			
1			
1			
1			
1			
1			
1			
28	8	4	
40			
70.00%	20.00%	10.00%	
100.00%			

[illegible]

TABULACIÓN DE LAS PREGUNTAS DE LA ENCUESTA			
PREGUNTA	9:	¿Por qué considera importante recibir algún tipo de capacitación por parte de la empresa?	
1	2	3	4
No es importante	Para mejorar la productividad de la empresa	Para el desarrollo profesional del trabajador	
1	1	1	
1	1	1	
1	1	1	
	1	1	
	1	1	
	1	1	
	1	1	
	1	1	
	1	1	
	1	1	
	1	1	
	1	1	
	1	1	
	1	1	
	1	1	
	1	1	
	1	1	
	1		
	1		
	1		
	1		
	1		
	1		
	1		
3	23	14	0
40			
7.50%	57.50%	35.00%	0.00%
100.00%			

[illegible]

[illegible]

[illegible]

[illegible]

[illegible]

TABULACIÓN DE LAS PREGUNTAS DE LA ENCUESTA			
PREGUNTA:	17:	¿Qué facilidades le otorgan al momento de implementar una nueva disposición en el área asignada?	
1	2	3	4
Ninguna	Asesoría	Incremento de recursos financieros, humanos y materiales	
1	1	1	
1	1	1	
1	1	1	
1	1	1	
1	1	1	
1	1	1	
1	1	1	
1	1	1	
	1	1	
	1	1	
	1		
	1		
	1		
	1		
	1		
	1		
	1		
	1		
	1		
	1		
	1		
8	22	10	0
40			
20.00%	55.00%	25.00%	0.00%
100.00%			

TABULACIÓN DE LAS PREGUNTAS DE LA ENCUESTA			
PREGUNTA	18:	¿Cómo se realiza el manejo de la información?	
1	2	3	4
Un sistema manual	Un sistema electrónico		
1	1		
1	1		
1	1		
1	1		
1	1		
1	1		
1	1		
1	1		
1			
1			
1			
1			
1			
1			
1			
1			
1			
1			
1			
1			
1			
1			
1			
1			
1			
1			
1			
1			
1			
1			
1			
1			
1			
32	8	0	0
40			
80.00%	20.00%	0.00%	0.00%
100.00%			

TABULACIÓN DE LAS PREGUNTAS DE LA ENCUESTA			
PREGUNTA	19:	¿Cuántas computadoras tiene en su departamento?	
1	2	3	4
Ninguna	Una	Dos o más	
1	1		
1	1		
1	1		
1	1		
1	1		
1	1		
1	1		
1	1		
1	1		
1	1		
1	1		
1	1		
1	1		
1	1		
1	1		
1	1		
1	1		
1	1		
1			
1			
1			
1			
1			
1			
1			
1			
23	17	0	
40			
57.50%	42.50%	0.00%	
100.00%			

[illegible]

[illegible]

[illegible]

[illegible]

TABULACIÓN DE LAS PREGUNTAS DE LA ENCUESTA					
PREGUNTA	25:	¿Cómo considera el trato que otorgado por sus compañeros de trabajo?			
1	2	3	4		
Malo	Regular	Bueno	Excelente		
	1	1	1		
	1	1	1		
	1	1	1		
	1	1	1		
	1	1	1		
	1	1	1		
		1	1		
		1	1		
		1	1		
		1	1		
		1	1		
		1			
		1			
		1			
		1			
		1			
		1			
		1			
		1			
		1			
		1			
0	6	22	12		
40					
0.00%	15.00%	55.00%	30.00%		
100.00%					

[illegible]

[illegible]

TABULACIÓN DE LAS PREGUNTAS DE LA ENCUESTA					
PREGUNTA	28:	¿Cuál es la responsabilidad que asume en la empresa?			
1	2	3	4		
Baja	Media	Alta			
1	1	1			
1	1	1			
1	1	1			
1	1	1			
1	1	1			
	1	1			
	1	1			
	1	1			
	1	1			
	1	1			
	1	1			
	1	1			
	1	1			
	1	1			
	1	1			
	1	1			
	1				
	1				
	1				
	1				
	1				
5	20	15			
40					
12.50%	50.00%	37.50%			
100.00%					

[illegible]

TABULACIÓN DE LAS PREGUNTAS DE LA ENCUESTA			
PREGUNTA	30:	¿Con qué frecuencia se reúne para trabajar en equipo?	
1	2	3	4
No se trabaja en equipo	1 vez al año	2 veces al año	Cada mes
1	1	1	1
1	1	1	1
1	1	1	1
1	1	1	1
1	1	1	1
1	1	1	1
1	1	1	1
1	1	1	
1	1	1	
1	1		
	1		
	1		
	1		
	1		
10	14	9	7
40			
25.00%	35.00%	22.50%	17.50%
100.00%			

TABULACIÓN DE LAS PREGUNTAS DE LA ENCUESTA			
PREGUNTA	31:	¿Quién desarrolla los planes o programas que se deben cumplir en la organización?	
1	2	3	4
El dueño o administrador	Los jefes	El personal de manera conjunta	
1	1	1	
1	1	1	
1	1	1	
1	1	1	
1	1	1	
1	1		
1	1		
1	1		
1	1		
1			
1			
1			
1			
1			
1			
1			
1			
1			
1			
1			
1			
1			
25	10	5	0
40			
62.50%	25.00%	12.50%	0.00%
100.00%			

[illegible]

TABULACIÓN DE LAS PREGUNTAS DE LA ENCUESTA				
PREGUNTA:	34:	¿Cuál considera que es el elemento para la transformación?		
1	2	3	4	5
Difusión de Internet	Mayor inversión en telecomunicaciones, hardware, software	Incremento del comercio electrónico	Mayor producción, uso y difusión del conocimiento	Mayores habilidades y competencias de las personas
1	1	1	1	1
1		1	1	1
1		1	1	1
			1	1
			1	1
			1	1
			1	1
			1	1
			1	1
			1	
			1	
			1	
			1	
			1	
			1	
			1	
			1	
			1	
			1	
			1	
			1	
			1	
			1	
3	1	3	23	10
40				
7.50 %	2.50 %	7.50 %	57.50 %	25.00 %
100.00 %				

TABULACIÓN DE LAS PREGUNTAS DE LA ENCUESTA			
PREGUNTA	35:	¿En que porcentaje se encuentra mecanizado el proceso productivo?	
1	2	3	4
25% a menos	26% al 50%	51% al 75%	75% al 100%
1	1	1	1
1	1	1	1
1	1	1	1
1	1	1	1
1	1	1	1
1	1	1	1
	1	1	1
	1	1	1
	1	1	1
	1	1	1
		1	
		1	
		1	
		1	
		1	
		1	
		1	
5	9	17	9
40			
12.50%	22.50%	42.50%	22.50%
100.00%			

ANEXO 2

MODELO

DE

LA

ENCUESTA

UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS

División de Estudios de Posgrados e Investigación

Doctorado en Ciencias Administrativas

Objetivo: Determinar la relación que existe entre el Capital Intelectual y la Competitividad en las Micros y Pequeñas Empresas en Manta, Ecuador.

Instrucciones: Lea cuidadosamente cada una de las preguntas y marque la respuesta correcta.

Nombre de la empresa o negocio: _____

Dirección: _____

Teléfono: _____ **Edad:** _____ **Sexo:** ☐ Masculino ☐ Femenino

PREGUNTAS PARA EL TRABAJADOR	1	2	3	4
1.- ¿Qué nivel educativo tiene?	Primaria Terminada	Secundaria Terminada	Título de Tercer Nivel ¿Cuál?	Título de Cuarto Nivel ¿Cuál?
2.- ¿Actualmente se encuentra estudiando?	Nada	Primaria y Secundaria	Tercer Nivel	Cuarto Nivel
3.- ¿Al ingresar a la organización se le otorgó un curso de preparación?	No	Si		
4.- ¿Qué cargo ocupa?	Gerente de la Empresa	Propietario o socio del negocio	Trabajador Asalariado de Planta	Trabajador Asalariado por Temporada
5.- ¿Cuánto tiempo lleva en el cargo?	Menos de 2 años	De 2 a 5 años	Más de 5 años	
6.- ¿Cuántos cursos recibió por parte de la organización el año pasado?	Ninguno	1	De 2 a 4	5 o más
En caso de no haber recibido algún curso pasar a la pregunta 9				
7.- ¿Qué tipo de cursos recibió?	Administrativo	Organizacional	Operacional	
8.- ¿En caso de recibir cursos? ¿Quién los imparte?	El personal de la empresa	Externos		
9.- ¿Por qué considera importante recibir algún tipo de capacitación por parte de la empresa?	No es importante	Para mejorar la productividad de la empresa	Para el desarrollo profesional del trabajador	
10.- En el caso de que haya recibido algún curso/taller ¿Cuál fue el motivo?	Superación personal	Requerimiento de la empresa		
En caso de no haber recibido algún curso pasar a la pregunta 12				
11.- ¿En qué aspecto le ayuda más los cursos de capacitación que ha recibido?	En nada	Mejoran la comunicación entre los empleados	Ayudan a desempeñar mejor las actividades asignadas.	
12.- El trabajo que desempeña requiere cursos de actualización?	No	Si		
13.- Existe retroalimentación de la misión, visión y objetivos de la empresa.	No	Si		
14.- ¿Cuál de las siguientes opciones considera un factor importante para el incremento de la producción?	El buen trato hacia los trabajadores	La tecnología	El conocimiento	Todos los anteriores
15.- ¿Qué tipo de conocimiento es el requerido para desempeñar sus funciones?	El técnico	El intelectual	Ambos	
16.- ¿Cómo participa en la organización para el mejoramiento del trabajo?	No solicitan la participación	En asamblea		
17.- ¿Qué facilidades les otorgan al momento de implementar una nueva disposición en el área asignada?	Ninguno	Asesoría	Incremento de recursos financieros, humanos y materiales	

18.- ¿Cómo se realiza el manejo de la información?	Un sistema manual	Un sistema electrónico			
19.- ¿Cuántas computadoras tiene en su departamento?	Ninguna	Una	Dos	Tres o más	
20.- ¿Utiliza la red para poder efficientizar su trabajo?	No	Si			
21.- ¿Existen diagramas de procedimientos para realizar un proceso en la organización?	No	Si			
22.- ¿Maneja usted algún tipo de máquina para el desempeño de sus actividades?	No	Si ¿Cuál?			
23.- ¿Con cuántas líneas telefónicas cuenta?	Ninguna	Una	Dos o más		
24.- ¿En qué proporción considera que su jefe le otorga confianza para la realización de sus actividades?	Siempre lo supervisa	50 %	75 %	100 %	
25.- ¿Cómo considera el trato otorgado sus compañeros de trabajo?	Malo	Regular	Bueno	Excelente	
26.- ¿Cómo considera su seguridad para el desempeño de sus actividades?	Baja	Media	Alta		
27.- ¿cómo son los conocimientos de su jefe en función a la resolución de problemas?	Nulos	Buenos	Excelentes		
28.- ¿Cuál es la responsabilidad que asume en la empresa?	Baja	Media	Alta		
29.- ¿Cuál es la situación de la empresa respecto a los programas o proyectos desarrollados?	No se cumplen	Existe un retraso pero es posible la recuperación	Los objetivos se están cumpliendo		
30.- ¿Con qué frecuencia se reúne para trabajar en equipo?	No se trabaja en equipo	1 vez al año	2 veces al año	Cada mes	
31.- ¿Quién desarrolla los planes o programas que se deben cumplir en la organización?	El dueño o administrador	Los jefes	El personal de manera conjunta		
32.- ¿Por qué considera que los objetivos no se cumplen en la empresa?	La falta de apoyo de la dirección	La presión y la competitividad del mercado			
33.- ¿Cómo responde la organización al nuevo entorno económico empresarial?	Contratando nuevos profesionales	Invirtiendo en tecnología	Con mayor innovación	Invirtiendo en formación	
34.- ¿cuál considera que es el elemento para la transformación?	Difusión de Internet	Mayor inversión en telecomunicaciones, hardware, software	Incremento del comercio electrónico	Mayor producción, uso y difusión del conocimiento	Mayores habilidades y competencias de las personas
35.- ¿En qué porcentaje se encuentra mecanizado el proceso productivo?	25 % a menos	26 % al 50 %	51 % al 75 %	75 % al 100 %	
36.- ¿Cuenta con departamento de mercadotecnia?	No	Si			
37.- Velocidad para la entrega de producto o pedidos.	Más de 60 días	46 a 60 días	31 a 45 días	16 a 30 días	15 días a menos
38.- Mencione el objetivo de la empresa.	Mejorar el proceso	Promover la innovación y el desarrollo de nuevos productos y servicios	Mejorar las relaciones con los clientes y establecer nuevas formas de conectividad		

ANEXO 3

VISTA DE VARIABLES

2017BASEDATOSABIG.sav

	Nombre	Tipo
1	NIVELEUCATIVO	Numérico
2	ESTUDIOS	Numérico
3	CURSODEPREPARACION	Numérico
4	NOMBREDELCARGO	Numérico
5	TIEMPODEESTARENELCARGO	Numérico
6	CURSOSRECIBIDOS	Numérico
7	TIPODECURSO	Numérico
8	QUIENIMPORTEELCURSO	Numérico
9	IMPORTANCIADELACAPACITACION	Numérico
10	MOTIVODELLEVARELCURSO	Numérico
11	ASPECTOENELQUEAYUDAELCURSO	Numérico
12	CURSOSDEACTUALIZACION	Numérico
13	RETROALIMENTACION	Numérico
14	FACTORPARAELEINCREMENTODEPRODUCCION	Numérico
15	CONOCIMIENTO REQUERIDO	Numérico
16	PARTICIPACION	Numérico
17	FACILIDADPARAIMPLEMENTAR	Numérico
18	MANEJO DE INFORMACION	Numérico
19	NUMERO DE COMPUTADORAS	Numérico
20	USO DERED	Numérico
21	DIAGRAMAS DE PROCESOS	Numérico
22	MANEJO DE MAQUINAS	Numérico
23	LINEAS TELEFONICAS	Numérico
24	CONFIANZA	Numérico
25	TRATO OTORGADO	Numérico
26	SEGURIDAD	Numérico
27	CONOCIMIENTO DEL JEFE	Numérico
28	RESPONSABILIDAD	Numérico
29	PROYECTOS DESARROLLADOS	Numérico
30	TRABAJO EN EQUIPO	Numérico
31	DESARROLLO DE PLANES	Numérico
32	CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS	Numérico
33	ENTORNO ECONOMICO	Numérico
34	TRANSFORMACION	Numérico

2017BASEDATOSABIG.sav

	Nombre	Tipo
35	PROCESOPRODUCTIVO	Numérico
36	DPTODEMERCADOTECNIA	Numérico
37	ENTREGADEPRODUCTO	Numérico
38	OBJETIVODELAEMPRESA	Numérico

2017BASEDATOSABIG.sav

	Anchura	Decimales
1	8	0
2	8	0
3	8	0
4	8	0
5	8	0
6	8	0
7	8	0
8	8	0
9	8	0
10	8	0
11	8	0
12	8	0
13	8	0
14	8	0
15	8	0
16	8	0
17	8	0
18	8	0
19	8	0
20	8	0
21	8	0
22	8	0
23	8	0
24	8	0
25	8	0
26	8	0
27	8	0
28	8	0
29	8	0
30	8	0
31	8	0
32	8	0
33	8	0
34	8	0

2017BASEDATOSABIG.sav

	Anchura	Decimales
35	8	0
36	8	0
37	8	0
38	8	0

2017BASEDATOSABIG.sav

	Etiqueta
1	¿Qué nivel educativo tiene?
2	¿Actualmente se encuentra estudiando?
3	¿Al ingresar a la organización se le otorgo un curso de preparación?
4	¿Que cargo ocupa?
5	¿Cuanto tiempo lleva en el cargo?
6	Numero de cursos recibidos por parte de la organización el año pasado
7	Tipo de curso recibido
8	En caso de recibir cursos ¿Quien los imparte?
9	¿Por que considera importante recibir algun tipo de capacitacion por parte
10	En caso de haber recibido un curso/taller fuera ¿Cual fue el motivo?
11	¿En que aspecto le ayuda mas los cursos de capacitacion que ha recibido?
12	¿El trabajo que desempeña requiere cursos de actualizacion?
13	¿Existe retroalimentacion de la mision, vision y objetivos de la empresa?
14	¿Cual de las siguientes opciones considera un factor importante para el inc
15	¿Que tipo de conocimiento es el requerido para desempeñar sus funciones
16	¿Como participa en la organizacion para el mejoramiento del trabajo?
17	¿Que facilidades le otorgan al momento de implementar una nueva disposi
18	¿Como se realiza el manejo de informacion?
19	¿Cuantas computadoras tiene en su departamento?
20	¿Utiliza la red para poder eficientizar su trabajo?
21	¿Existen diagramas de procedimientos para realizar un proceso de la orga
22	¿Maneja usted algun tipo de maquina para el desempeño de sus actividades
23	¿Con cuantas lineas telefonicas cuenta?
24	¿En que proporcion considera que su jefe le otorga confianza para la realiz
25	¿Como considera el trato otorgado por sus compañeros de trabajo?
26	¿Como considera su seguridad para el desempeño de sus actividades?
27	¿Como son los conocimientos de su jefe en funcion a la resolucion de probl
28	Responsabilidad que asume en la empresa
29	¿Cual es la situacion de la empresa respecto a los programas o proyectos
30	¿Con que frecuencia se reúne para trabajar en equipo?
31	¿Quien desarrolla los planes o programas que se deben cumplir en la organ
32	¿Por que considera que los objetivos no se cumplen en la empresa?
33	¿Como responde la organizacion al nuevo entorno economico empresarial?
34	¿Cual considera que es el elemento para la transformación?

2017BASEDATOSABIG.sav

	Etiqueta
35	¿En que porcentaje se encuentra mecanizado el proceso productivo?
36	¿Cuenta con departamento de mercadotecnia?
37	Velocidad para la entrega de un producto o pedido
38	Mencione el objetivo de la empresa

2017BASEDATOSABIG.sav

	Valores	Perdidos
1	{1, PRIMARIATERMINADA}...	Ninguno
2	{1, NADA}...	Ninguno
3	{1, NO}...	Ninguno
4	{1, GERENTE DE LA EMPRESA}...	Ninguno
5	{1, MENOS DE 2 AÑOS}...	Ninguno
6	{1, NINGUNO}...	Ninguno
7	{1, ADMINISTRATIVO}...	Ninguno
8	{1, PERSONAL DE LA EMPRESA}...	Ninguno
9	{1, NO ES IMPORTANTE}...	Ninguno
10	{1, SUPERACION PERSONAL}...	Ninguno
11	{1, EN NADA}...	Ninguno
12	{1, NO}...	Ninguno
13	{1, NO}...	Ninguno
14	{1, BUEN TRATO A LOS TRABAJADORES}...	Ninguno
15	{1, TECNICO}...	Ninguno
16	{1, NOSOLICITAN PARTICIPACION}...	Ninguno
17	{1, NINGUNA}...	Ninguno
18	{1, SISTEMA MANUAL}...	Ninguno
19	{1, NINGUNA}...	Ninguno
20	{1, NO}...	Ninguno
21	{1, NO}...	Ninguno
22	{1, NO}...	Ninguno
23	{1, NINGUNA}...	Ninguno
24	{1, SIEMPRE LO SUPERVISA}...	Ninguno
25	{1, MALO}...	Ninguno
26	{1, BAJA}...	Ninguno
27	{1, NULOS}...	Ninguno
28	{1, BAJA}...	Ninguno
29	{1, NO SE CUMPLEN}...	Ninguno
30	{1, NO SE TRABAJA EN EQUIPO}...	Ninguno
31	{1, EL DUEÑO O ADMINISTRADOR}...	Ninguno
32	{1, FALTA DE APOYO DE LA DIRECCION}...	Ninguno
33	{1, CONTRATANDO NUEVOS PROFESIONALES}...	Ninguno
34	{1, DIFUSION DE INTERNET}...	Ninguno

2017BASEDATOSABIG.sav

	Valores	Perdidos
35	{1, 25% a menos}...	Ninguno
36	{1, NO}...	Ninguno
37	{1, MAS DE 60 DIAS}...	Ninguno
38	{1, MEJORAR EL PROCESO}...	Ninguno

2017BASEDATOSABIG.sav

	Columnas	Alineación	Medida	
1	7	Derecha	Nominal	
2	7	Derecha	Nominal	
3	6	Derecha	Nominal	
4	7	Derecha	Nominal	
5	7	Derecha	Nominal	
6	6	Derecha	Nominal	
7	7	Derecha	Nominal	
8	6	Derecha	Nominal	
9	6	Derecha	Nominal	
10	6	Derecha	Nominal	
11	7	Derecha	Nominal	
12	6	Derecha	Nominal	
13	6	Derecha	Nominal	
14	6	Derecha	Nominal	
15	6	Derecha	Nominal	
16	6	Derecha	Nominal	
17	6	Derecha	Nominal	
18	6	Derecha	Nominal	
19	6	Derecha	Nominal	
20	5	Derecha	Nominal	
21	6	Derecha	Nominal	
22	6	Derecha	Nominal	
23	6	Derecha	Nominal	
24	5	Derecha	Nominal	
25	6	Derecha	Nominal	
26	6	Derecha	Nominal	
27	6	Derecha	Nominal	
28	6	Derecha	Nominal	
29	7	Derecha	Nominal	
30	6	Derecha	Nominal	
31	6	Derecha	Nominal	
32	7	Derecha	Nominal	
33	6	Derecha	Nominal	
34	6	Derecha	Nominal	

2017BASEDATOSABIG.sav

	Columnas	Alineación	Medida	
35	7	Derecha	Nominal	
36	7	Derecha	Nominal	
37	6	Derecha	Nominal	
38	7	Derecha	Nominal	

ANEXO 4

**VISTA
DE
DATOS**

2017BASEDATOSABIG.sav

	NIVELEDU CATIVO	ESTUDIOS	CURSOD EPREPA RACION	NOMBRED ELCARGO	TIEMPODE ESTAREN ELCARGO	CURSOS RECIBID OS
1	1	1	1	1	1	1
2	1	1	1	2	1	1
3	1	1	1	2	1	1
4	1	1	1	2	2	1
5	1	1	1	2	2	1
6	1	1	1	2	2	1
7	1	1	1	2	2	1
8	1	1	1	2	2	1
9	1	1	1	2	2	1
10	1	1	1	2	3	1
11	1	1	1	2	3	1
12	1	1	1	2	3	1
13	1	1	1	2	3	1
14	1	1	1	2	3	1
15	1	1	1	2	3	1
16	1	1	1	2	3	1
17	1	1	1	2	3	1
18	1	1	1	2	3	1
19	1	1	1	2	3	1
20	1	1	1	2	3	1
21	1	1	1	2	3	1
22	2	1	2	2	3	1
23	2	1	2	2	3	1
24	2	1	2	2	3	1
25	2	1	2	2	3	1
26	2	1	2	2	3	1
27	2	1	2	2	3	1
28	2	1	2	3	3	1
29	2	1	2	3	3	1
30	2	1	2	3	3	1
31	2	1	2	3	3	1
32	2	1	2	3	3	1

2017BASEDATOSABIG.sav

	NIVELEDU CATIVO	ESTUDIOS	CURSOD EPREPA RACION	NOMBRED ELCARGO	TIEMPODE ESTAREN ELCARGO	CURSOS RECIBID OS
33	2	1	2	3	3	2
34	2	1	2	3	3	2
35	2	1	2	3	3	2
36	3	1	2	3	3	2
37	3	1	2	4	3	2
38	3	3	2	4	3	3
39	3	3	2	4	3	3
40	1	3	2	4	3	3
41
42
43
44

2017BASEDATOSABIG.sav

	TIPODECU RSO	QUIENIM PARTEEL CURSO	IMPORTA NCIADEL ACAP...	MOTIVOD ELLEVAR ELC...	ASPECTO ENELQUE AYUD...	CURSOS DEACTU ALIZA...
1	1	2	1	1	2	1
2	1	2	1	1	2	1
3	1	2	1	1	2	1
4	1	2	1	1	2	1
5	1	2	2	1	2	1
6	2	2	2	1	2	1
7	2	2	2	1	2	1
8	2	2	2	1	2	1
9	2	3	2	1	2	1
10	3	3	2	1	2	1
11	3	3	2	1	2	1
12	3	3	2	1	2	1
13	4	3	2	1	2	1
14	4	3	2	1	2	1
15	4	3	2	1	3	1
16	4	3	2	1	3	1
17	4	3	2	1	3	1
18	4	3	2	1	3	1
19	4	3	2	1	3	1
20	4	3	2	1	3	1
21	4	3	2	1	3	1
22	4	3	2	1	3	1
23	4	3	3	1	3	1
24	4	3	3	1	3	1
25	4	3	3	1	3	1
26	4	3	3	1	3	1
27	4	3	3	1	3	1
28	4	3	3	1	3	2
29	4	3	3	1	3	2
30	4	3	3	1	3	2
31	4	3	3	2	3	2
32	4	3	3	2	3	2

2017BASEDATOSABIG.sav

	TIPODECU RSO	QUIENIM PARTEEL CURSO	IMPORTA NCIADEL ACAP...	MOTIVOC ELLEVAR ELC...	ASPECTO ENELQUE AYUD...	CURSOS DEACTU ALIZA...
33	4	3	3	2	3	2
34	4	3	3	2	3	2
35	4	3	3	2	3	2
36	4	3	3	2	3	2
37	4	3	3	2	3	2
38	4	3	3	2	3	2
39	4	3	3	2	3	2
40	4	3	3	2	3	2
41
42
43
44

2017BASEDATOSABIG.sav

	RETROAL IMENTAC ON	FACTOR PARAELI NCR...	CONOCI MIENTOR EQUE...	PARTICIP ACION	FACILIDA DPARAM PLE...	MANEJO DEINFOR MACION
1	1	1	1	1	1	1
2	1	1	1	1	1	1
3	1	1	1	1	1	1
4	1	1	1	1	1	1
5	1	1	1	1	1	1
6	1	1	1	1	1	1
7	1	1	1	1	2	1
8	1	1	1	1	2	1
9	1	1	1	1	2	1
10	1	1	1	1	2	1
11	1	1	1	1	2	1
12	1	2	1	1	2	1
13	1	2	1	1	2	1
14	1	3	1	1	2	1
15	1	3	1	1	2	1
16	1	3	1	1	2	1
17	1	3	1	1	2	1
18	1	3	2	1	2	1
19	1	3	3	1	2	1
20	1	3	3	1	2	1
21	1	4	3	1	3	1
22	1	4	3	1	3	1
23	1	4	3	1	3	1
24	1	4	3	1	3	1
25	1	4	3	1	3	1
26	1	4	3	1	3	1
27	1	4	3	1	3	1
28	1	4	3	1	3	1
29	1	4	3	1	3	1
30	1	4	3	1	3	1
31	1	4	3	2	3	1
32	1	4	3	2	3	1

2017BASEDATOSABIG.sav

	RETROAL IMENTAC ON	FACTOR PARAELI NCR...	CONOCI MIENTOR EQUE...	PARTICIF ACION	FACILIDA DPARAM PLE...	MANEJO DEINFOR MACION
33	1	4	3	2	3	1
34	2	4	3	2	3	1
35	2	4	3	2	3	1
36	2	4	3	2	3	1
37	2	4	3	2	3	2
38	2	4	3	2	3	2
39	2	4	3	2	3	2
40	2	4	3	2	3	2
41
42
43
44

2017BASEDATOSABIG.sav

	NUMERO DECOMP UTA...	USODE RED	DIAGRAM ASDEPR OCESOS	MANEJO DEMAQU NAS	LINEAST ELEFONI CAS	CONFIA NZA	TRATOO ORGADO
1	1	1	1	1	1	1	2
2	1	1	1	1	1	1	2
3	1	1	1	1	1	1	2
4	1	1	1	1	1	1	2
5	1	1	1	1	1	1	2
6	1	1	1	1	1	1	2
7	1	1	1	1	1	1	2
8	1	1	1	1	1	1	2
9	1	1	1	1	1	2	3
10	1	1	1	1	1	2	3
11	1	1	1	1	1	2	3
12	1	1	1	1	1	2	3
13	1	1	1	1	1	2	3
14	1	1	1	1	1	2	3
15	1	1	1	1	1	2	3
16	1	1	1	1	1	2	3
17	1	1	1	1	2	2	3
18	1	1	1	1	2	2	3
19	1	1	1	1	2	2	3
20	1	1	1	1	2	2	3
21	1	1	1	1	2	2	3
22	1	1	1	1	2	2	3
23	1	1	1	2	2	2	3
24	1	1	1	2	2	2	3
25	1	1	1	2	2	2	3
26	1	1	1	2	2	2	3
27	1	1	1	2	2	2	3
28	1	1	1	2	2	2	3
29	2	1	1	2	2	2	3
30	2	1	1	2	2	2	3
31	2	1	1	2	2	2	3
32	2	1	1	2	2	3	3

2017BASEDATOSABIG.sav

	NUMERO DECOMP UTA...	USODE RED	DIAGRAM ASDEPR OCESOS	MANEJO DEMAQU NAS	LINEAST ELEFONI CAS	CONFIA NZA	TRATOO ORGADO
33	2	1	1	2	2	3	3
34	2	1	1	2	2	3	3
35	2	2	1	2	2	3	3
36	2	2	1	2	2	3	3
37	2	2	1	2	2	3	3
38	2	2	2	2	2	4	3
39	2	2	2	2	3	4	3
40	3	2	2	2	3	4	4
41
42
43
44

2017BASEDATOSABIG.sav

	SEGURID AD	CONOCI MIENTOC ELJEFE	RESPON SABILIDA D	PROYECT OSDESAR ROLL...	TRABAJO CENEQUIP O	DESARR OLLODE PLANES
1	2	2	2	2	1	1
2	2	2	2	2	1	1
3	2	2	2	2	1	1
4	2	2	2	2	1	1
5	2	2	2	2	1	1
6	2	2	2	2	1	1
7	2	2	2	2	1	1
8	2	2	2	2	1	1
9	2	2	2	2	1	1
10	2	2	2	2	2	1
11	2	2	2	2	2	1
12	2	2	2	2	2	1
13	2	2	2	2	2	1
14	2	2	2	2	2	1
15	2	2	2	2	2	1
16	2	2	2	2	2	1
17	2	2	2	2	2	1
18	2	2	2	2	2	1
19	2	2	2	2	2	1
20	2	2	2	2	2	1
21	2	2	2	2	2	1
22	2	2	2	2	2	1
23	2	2	3	2	2	1
24	2	2	3	2	2	1
25	2	2	3	2	2	1
26	2	2	3	2	2	1
27	2	2	3	2	2	1
28	2	2	3	2	2	1
29	2	2	3	2	2	2
30	3	2	3	2	2	2
31	3	2	3	2	2	2
32	3	3	3	2	2	2

2017BASEDATOSABIG.sav

	SEGURID AD	CONOCI MIENTOC ELJEFE	RESPON SABILIDA D	PROYECT OSDESAR ROLL...	TRABAJO CENEQUIP O	DESARR OLLODE PLANES
33	3	3	3	2	2	2
34	3	3	3	3	3	2
35	3	3	3	3	3	2
36	3	3	3	3	3	2
37	3	3	3	3	3	2
38	3	3	3	3	4	2
39	3	3	3	3	4	3
40	3	3	3	3	4	3
41
42
43
44

2017BASEDATOSABIG.sav

	CUMPLIMI ENTODEO BJETIVOS	ENTORN OECONO MICO	TRANSF ORMACIO N	PROCESO PRODUCTI VO	DPTODEM ERCADOT ECNIA	ENTREG ADEPRO DUCTO
1	1	1	3	1	1	1
2	1	1	3	1	1	1
3	1	2	3	1	1	3
4	1	2	3	1	1	3
5	2	2	4	1	1	3
6	2	2	4	2	1	4
7	2	2	4	2	1	4
8	2	2	4	2	1	4
9	2	2	4	2	1	4
10	2	2	4	2	1	4
11	2	2	4	2	1	4
12	2	2	4	3	1	4
13	2	2	4	3	1	4
14	2	2	4	3	1	4
15	2	2	4	3	1	4
16	2	2	4	3	1	4
17	2	2	4	3	1	4
18	2	2	4	3	1	4
19	2	2	4	3	1	4
20	2	3	4	3	1	4
21	2	3	4	3	1	4
22	2	3	4	3	1	4
23	2	3	4	3	1	4
24	2	3	4	3	1	4
25	2	3	4	3	1	4
26	2	3	5	3	1	4
27	2	3	5	3	1	4
28	2	3	5	3	1	4
29	2	3	5	3	1	4
30	2	3	5	3	1	5
31	2	4	5	3	1	5
32	2	4	5	3	1	5

2017BASEDATOSABIG.sav

	CUMPLIMI ENTODEO BJETIVOS	ENTORN OECONO MICO	TRANSF ORMACIO N	PROCESO PRODUCTI VO	DPTODEM ERCADOT ECNIA	ENTREG ADEPRO DUCTO
33	2	4	5	3	1	5
34	2	4	5	3	1	5
35	2	4	5	3	1	5
36	2	4	5	4	1	5
37	2	4	5	4	2	5
38	2	4	5	4	2	5
39	2	4	5	4	2	5
40	2	4	5	4	2	5
41
42
43
44

2017BASEDATOSABIG.sav

	OBJETIVO DE LA EMP RESA
1	1
2	1
3	1
4	1
5	1
6	1
7	1
8	1
9	1
10	1
11	1
12	1
13	2
14	2
15	2
16	2
17	2
18	2
19	2
20	2
21	2
22	3
23	3
24	3
25	3
26	3
27	3
28	3
29	3
30	3
31	3
32	3

2017BASEDATOSABIG.sav

	OBJETIVO DE LA EMP RESA
33	3
34	3
35	3
36	3
37	3
38	3
39	3
40	3
41	.
42	.
43	.
44	.